**Maciej i Rafał Pasenik – jak ojciec z synem zbudowali największą platformę e-learningową dla pracowników gastronomii**

**Rafał Pasenik – znany w branży Horeca trener, prowadzący szkolenia dla kelnerów, a także jego syn Maciej Pasenik, który od kilku lat podąża gastronomiczną ścieżką taty, niedawno wprowadzili na rynek swój wspólny projekt szkoleniowy – Gastrolekcje, czyli kurs video, który wprowadza kelnerów w arkana sztuki kelnerskiej.**

**Dzień dobry! Jak zaczęła się Wasza przygoda z obsługą kelnerską?**

**Rafał**: Jak miałem 5 lat urodziła się moja siostra. Jej chrzestny przyniósł skrzynkę mandarynek. ) Dodam, że jestem z pokolenia, które dostawało dwie pomarańcze w paczce na święta). Zapytałem Mamę, gdzie wujek pracuje i skąd ma tyle pieniędzy, żeby kupić tyle mandarynek. Mama powiedziała: Jest kelnerem w Hotelu Victoria. Od tamtej pory to było moje marzenie.

**Maciej**: Nie ma tutaj romantycznej historii – w 2017 wkroczyłem w ten świat niesiony chęcią dorobienia sobie.

**W jakich restauracjach pracowaliście?**

**R**: Byłem zmywającym w „Metal Barze” na Starym Mieście, jednocześnie obsługiwałem wesela. W szkole były to praktyki w Hotelu Marriott i… w tej wymarzonej Victorii. Później hiszpańska restauracja „Casa Valdemar”, w której wspólniczka była Magda Gessler, „The Oriental” w Hotelu Sheraton, rosyjska restauracja „Tasarina” – także u Magdy Gessler, ale tu na stanowisku kapitana kelnerów. Następnie – już w wieku 23 lat – zostałem kierownikiem, a potem menedżerem w restauracji „Dom Polski”.

**M**: Na początku pracowałem w osiedlowej restauracji „Bagietka Cafe”, która dała mi dała ogromne doświadczenie, potrzebne do pracy w dużo większej knajpie „Winogrono” w Grodzisku Mazowieckim, gdzie spędziłem ponad 3 lata. W międzyczasie wyjechałem na 2 miesiące do znakomitego Hotelu Bania w Białce Tatrzańskiej, by nabyć doświadczenia w gastronomii hotelowej. Obecnie pracuję jako kierownik w restauracji „Alebosco” w Podkowie Leśnej – zajmuję się utrzymaniem standardów obsługi oraz szkoleniami zespołu.

**W jaki sposób pozyskiwaliście wiedzę na temat prawidłowej obsługi?**

**R**: Choć dziś ciężko w to uwierzyć – jako pasjonat tego zawodu w wolnych dniach odwiedzałem inne restauracje i przyglądałem się pracy kelnerów. Przed otwarciem Hotelu Sheraton uczestniczyłem w szkoleniach prowadzonych przez międzynarodowy zespół trenerów. Korzystałem też oczywiście z własnej intuicji, która podpowiadała mi jak budować relacje z Gośćmi i dobrze ich obsługiwać.

**M**: Ukończyłem 7-miesięczny kurs szkoleniowy w HR System, niektóre ze szkoleń zresztą odbyłem dwukrotnie. No i wiadomo – zawsze mogę liczyć na dobrą radę i wskazówki od taty!

**Czy uważacie, że każdy może stać się doskonałym kelnerem/kelnerką?**

**R**: Jeżeli tylko chce pracować w branży gościnności, lubi ludzi, chce się rozwijać i korzystać ze szkoleń, to tak.

**M**: Oczywiście, że tak – jedyne, czego potrzebuje początkujący kelner do zdobycia wiedzy z obsługi gości, to chęć do pracy i rozwoju.

**Niedawno stworzyliście Gastrolekcje, czyli kurs video, który przygotowuje kelnerów do pracy na sali restauracyjnej. Jakie realne problemy rynkowe spowodowały, że zdecydowaliście się na nagranie kursu?**

**R**: Przede wszystkim bardzo wysoka rotacja pracowników w zespołach, która wynika ze specyfiki pokoleń Y i Z. Trzeba dodać utraconą sprzedaż w restauracjach z powodu braku kompetencji u obsługi – nie każdy właściciel restauracji zdaje sobie sprawę z wymiaru tych strat!

**M**: Jako przedstawiciel młodego pokolenia muszę powiedzieć, że głównym powodem był… brak czasu na korzystanie ze szkoleń stacjonarnych. Znacznie łatwiej wygospodarować czas na szkolenie w formie video, szczególnie, że można w nim uczestniczyć w dowolnym miejscu. Widzę też, jak wielu znajomych zaczyna przygodę z kelnerstwem nie mając o nim bladego pojęcia – ten kurs to odpowiedź na ich potrzeby.

**Czy gdybyście otworzyli własną restaurację, wykupilibyście dostęp do kursu dla kelnerów?**

**R**: Oczywiście, ponieważ wykorzystanie z Gastrolekcji skróciłoby czas przeznaczony na szkolenie i znacznie zmniejszyłoby moje osobiste zaangażowanie w przygotowanie kelnera do pracy. Wyrównałby się poziom moich pracowników, a dzięki gotowym algorytmom ustandaryzowałby się sposób rozwiązywania reklamacji. Moi menedżerowie mieliby więcej czasu na efektywne zarzadzanie restauracją, ponieważ skróciłby się proces wdrożenia nowych kelnerów. W przypadku obniżenia sprzedaży konkretnego kelnera miałbym gotowe i skuteczne narzędzie wspierające go w pracy.

**M**: Jasne! Gastrolekcje w mojej restauracji traktowałbym jako podstawę, a później uzupełnienie do bieżących szkoleń zespołu. Co jest fajne – w przypadku rotacji pracowników Gastrolekcje pomogłyby utrzymać jakość obsługi i sprzedaż, której oczekuje właściciel restauracji – przecież to normalny biznes!

**Jakie są największe błędy kelnerów w Polsce i czy da się ich uniknąć dzięki szkoleniom?**

**R**: Wyjdę na krytykanta, ale trochę ich jest. Przede wszystkim – brak znajomości karty, nieumiejętność prawidłowego zbierania brudnych naczyń, nieznajomość stosowania pytań otwartych podczas obsługi Gości, a co za tym idzie nieumiejętność dopasowania obsługi do oczekiwań Gości. Wielu kelnerów jest też błędnie przekonanych, że sprzedaż i polecanie to wciskanie i naciąganie – ewidentnie brakuje wiedzy na temat technik sprzedaży poprzez rozpoznanie potrzeb. Absolutnie wszystkie wymienione wyżej braki można wyeliminować poprzez regularne szkolenia.

**M**: Największe błędy kelnerów, jakie zauważyłem przez ostatnie lata, to brak systematyczności i dążeniu do celu. Przykro to mówić, ale… za bardzo się skupiają na pieniądzach, a za mało na jakości obsługi. Nie zdają sobie sprawy z tego, że jakość obsługi przynosi pieniądze!

**Czy szkolenia są Waszym zdaniem elementem wzmacniającym lojalność kelnerów wobec zapewniających szkolenie pracodawców?**

**R**: Podczas moich szkoleń w Akademii Trenera Biznesu, usłyszałem takie zdanie: „Wszystko, co robi szef jest motywujące lub demotywujące”. Dlatego też – jeżeli szkolenia są wprowadzane jako element wzmacniający zespół z myślą o podnoszeniu kompetencji i z dbałością o pracownika – prawie na pewno taki pracownik zostanie z szefem wiele lat i będzie lojalny, bo poczuje się ważny, doceniony i zauważony.

**M**: Jak najbardziej tak. Pracownicy, zwłaszcza ci z młodego pokolenia, potrzebują docenienia i motywowania. Szkolenia są jednym z fundamentów utrzymania najlepszych pracowników w zespole.

**Jaka jest Waszym zdaniem przyszłość obsługi kelnerskiej? Czy kelnerów zastąpią roboty lub tablety?**

**R**: Jestem przekonany, że umiejętnie wykorzystane nowoczesne technologie (roboty) mogą być doskonałym wsparciem i odciążyć kelnera np. w donoszeniu dań czy zbieraniu brudnych naczyń, aby ten w zaoszczędzonym czasie mógł doskonalić budowanie wyjątkowej relacji z Gośćmi.

**M**: Już teraz w wielu sieciowych restauracjach kelnerów zastępują roboty, ale uważam, że nigdy nie zastąpią ich w 100%. Relacja, jaka potrafi wypracować kelner ze stałym Gościem, jest nie do zastąpienia przez jakąkolwiek sztuczną inteligencję.

**Pytanie do każdego z Was: jakie jest Twoje motto zawodowe?**

**R**: Najważniejsi są Goście, bo to dzięki nim wszyscy mamy pracę.

**M**: Najdroższe w restauracji jest puste krzesło!

[Gastrolekcje – intensywny kurs kelnerski video](https://gastrolekcje.pl/) to platforma, która za pomocą ciekawego kursu wideo dostarcza kelnerom wiedzę na temat podstaw sztuki obsługi gości w restauracji. To materiały przygotowane z myślą o obecnych, ale i nowych pracownikach, którzy po przejściu kilkugodzinnego szkolenia z krótkimi filmami sytuacyjnymi, pokazującymi codzienną pracę kelnerów, są gotowi do obsługi gości na sali. Jest to autorskie narzędzie, przygotowane przez firmę **H&R System – lidera szkoleń dla gastronomii**. Na czele firmy stoi doskonale znany w branży HoReCa **Rafał Pasenik**. Z usług H&R System skorzystały setki firm, co poskutkowało tysiącami gruntownie przeszkolonych pracowników. Poznaj aktualną ofertę **Gastrolekcji** na [www.gastrolekcje.pl](https://gastrolekcje.pl/), zadzwoń tel. 507 726 059 lub napisz biuro@gastrolekcje.pl.