

Tytuł: Jak restauratorzy z Gdańska zmienili swój świat

Poznajcie dwójkę właścicieli restauracji nadmorskiej restauracji - parę nie tylko w biznesie, ale także w życiu. To trudne, szczególnie w branży gastro. Ma też swoje plusy – można wspólnie zadbać o całokształt działania knajpy, kompleksowo łącząc wizje i pomysły. Od jakiegoś czasu jedną z wieczornych godzin każdego dnia przeznaczają na tryb przemyśleń, rozważając problemy restauracyjnej codzienności. Niemal rok temu postanowili, że odsuną się nieco od bieżącej pracy, bo mają wrażenie, że bez nich nic nie może się w restauracji zdarzyć. Czy im się udało?

Prawie. Wdrożenie menedżera przeszło bezboleśnie, przekazanie zamówień również. Dwie osoby przejęły obsługę zamówień online. Było niemal doskonale. Do pełni sukcesu brakowało jednak stabilnego, wykwalifikowanego personelu kelnerskiego. „Młodzi gniewni” przychodzą, pracują trzy miesiące i odchodzą, pozostawiając po sobie niesmak i wielu klientów, zde gustowanych kiepską obsługą.

Jednym z pomysłów było przygotowanie konkretnej strategii przyjęcia nowego kelnera. Od jednego, pełnego dnia, spędzonego z właścicielem w restauracji - by mógł poznać wszystkie zakamarki i zasady, przez przekazanie do zapoznania kompletu opisanych procedur, po zeszyt z cennymi radami bardziej doświadczonych pracowników. Brakowało kropki nad „i” oraz jakiegoś nowocześniejszego elementu szkolenia.

Idei było kilka – od onboardingowej imprezy powitalnej, przez przekazanie wiedzy w formie broszury do odczytu online, aż po nagranie filmu z oprowadzeniem po restauracji. Stało na filmie, ale przypomnieli sobie, że słyszeli o kursie video dla kelnerów. Postanowili zgłębić temat Gastrolekcji – kursu, przygotowanego przez praktyków, znanych w branży – Rafała i Macieja Paseników. Łatwo wykupili dostęp do kursu, z przyjemnością przeszli cały, a następnie przekazali dane dostępowe nowozatrudnionemu kelnerowi.

Efekty były lepsze, niż się spodziewali. Kelner niemal „połknął” kurs, domagając się częstszych szkoleń, prowadzonych w ten sposób. Okazało się, że dzięki kursowi video szybciej i wygodniej przebrnął przez wdrożenie, zyskując dodatkową, a niezwykle potrzebną wiedzę. Kolejną osobą, która wdrażała się w podobny sposób, była kelnerka z rocznym doświadczeniem. Ścieżka okazała się podobna - szybka realizacja kursu i błyskawiczny wzrost świadomości w zakresie obsługi. Kurs, który opisuje bardzo szeroko podstawy sztuki kelnerskiej niewątpliwie wpłynął na standaryzację poziomu obsługi. Przeszkoleni pracownicy otrzymali jasne wytyczne w zakresie serwisu, co gwarantuje jego powtarzalną, wysoką jakość. Cały personel staje się bardziej profesjonalny, a miejsce zyskuje wizerunek dbającego o szczegóły w tej kwestii. Sam pomysł – ile razy miałeś wrażenie, że do pełnego sukcesu odwiedzanej restauracji brakuje tylko dobrych kelnerów?

Dodajmy elastyczność i szybkość wdrożenia – nowy pracownik może być szkolony w dogodnych dla siebie godzinach, bez udziału i nadzoru innych osób. To zupełnie nowe podejście w szkoleniu kelnerów. Kurs video wydaje się być również idealną odpowiedzią na problem dużej rotacji, a także niemożności przeznaczenia wystarczającej ilości czasu na kompleksowe przygotowanie kelnera do pracy. Podstawy zasad obsługi kelnerskiej pracownik pozna samodzielnie, a szkolenie, dotyczące produktów oraz zasad funkcjonowania restauracji, dopełni jego wiedzę. Po dwóch takich modułach szkoleniowych pracownik jest gotowy do wyjścia na salę.

Przemyśl to. Przeanalizuj ilość czasu, którą do tej pory musiałeś przeznaczyć na tłumaczenie nowemu pracownikowi podstawowych zasad serwisu wina oraz kolejności podawania dań. Zastanów się co mógłbyś zrobić z tym czasem – jesteśmy przekonani, że znajdziesz wiele alternatywnych aktywności, dzięki którym będziesz mógł szybciej rozwijać ofertę i jakość restauracji. Podobnie, jak właściciele tej gdańskiej restauracji.

[Gastrolekcje - intensywny kurs kelnerski video](#) 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

Tagi: Gastrolekcje, HR System, Rafał Pasenik, kelner, gastronomia, restauracja, szkolenia

#tagi: #gastrolekcje #hrsystem #kelner #gastronomia #restauracja