

10 przykazań w pracy każdego kelnera

Wszyscy lubimy czytać zestawienia i rankingi, by dowiedzieć się co będzie na kolejnych pozycjach. Zdarzyło się przeglądnąć, prawda? Na tym fenomenie polega zresztą m.in. program Familiada – jeden z najdłużej utrzymujących się na antenie teleturniejów. Znawcy internetowych trików wiedzą, że doskonale klikają się artykuły zatytułowane „7 największych...”, „10 najbardziej luksusowych...” czy „Zobacz 5 najgroźniejszych...”.

My natomiast, w nieco poważniejszym nurcie, postanowiliśmy przygotować dla Was zestawienie 10 przykazań pracy kelnera. Zachęcamy do przeczytania, przeanalizowania oraz przekazania Waszym kelnerom – na przykład w formie zawieszanej na wspólnej tablicy grafiki.

1. Jestem zawsze uśmiechnięty

Pozytywne nastawienie do pracy i ludzi powoduje, że kelner jest lepiej oceniany przez Gości. Co więcej – Goście znacznie chętniej kupują od osoby uśmiechniętej, co przekłada się na wyższe i częściej pozostawiane napiwki.

2. W rozmowie nie używam zdrobnień

To ważny aspekt - kontrolować sposób komunikacji z Gościem. Wszelkie zdrobnienia, takie jak kawka, herbatka, ziemniaczki, pieniążki czy wino mogą być odebrane przez Gości jako przejaw braku profesjonalizmu. Co gorsza – umniejszają znaczenia opisywanego elementu.

3. Jestem mistrzem sprzedaży

Kelner doskonale zna oferowane Gościom menu i potrafi zainteresować ich całą ofertą – włącznie z deserami i napojami. Umie dopasować dania do różnych typów Gości, zna też zasady food pairingu.

4. Nie używam słowa „nie”

Doświadczony kelner nie stosuje zwrotów „nie ma”, „nie wiem”. Jeśli zdarzy się, że dane danie jest niedostępne, doświadczony kelner powie „to danie cieszyło się dużym zainteresowaniem, dlatego w zamian proszę zwrócić uwagę na...”

5. Dbam o zasady kulturowe i stosuję hierarchę w obsłudze

Ważne jest, by wiedzieć, kiedy i kto powinien otrzymać danie jako pierwszy. Która kobieta powinna pierwsza otrzymać napój - starsza czy młodsza, dlaczego dzieciom dania podajemy w pierwszej kolejności itd.

6. Jedzenie i napoje podaję z prawej strony Gościa

W klasycznym kelnerstwie mamy dwie podstawowe zasady:

- podajemy i zabieramy z prawej strony
- chodzimy zgodnie z ruchem wskazówek zegara, w myśl powiedzenia „kelner nie rak -nie chodzi wspak”

Oczywiście zawsze kierujemy się zasadą komfortu Gościa. Jeśli nie mamy dostępu - podchodzimy od strony lewej.

7. Wiem kto zamawiał dane produkty

Doświadczony kelner stosuje system numeryczny do zapisu zamówienia, dlatego podając dania nie musi dopytywać o osobę, dla której zamówione jest danie. Co ważne – dzięki takiemu systemowi, w sytuacji awaryjnej w prosty sposób może przekazać stół innemu kelnerowi. Wybrzmiewające przy stole pytanie „Pomidorowa dla...?” jest nie tylko zachowaniem nieprofesjonalnym, ale także przejawem braku gościnności i szacunku do Gości.

8. Jestem jak kameleon

Każdy z Gości oczekuje innego serwisu. Doświadczony kelner potrafi dopasować obsługę do każdego typu Gościa - zna zasady obsługi Gości biznesowych, turystów, rodzin z dziećmi, kobiet w ciąży, grupy znajomych i wielu innych. Rozpoznaje i personalizuje obsługę do typologii podświadomej (ja, inni, cele, zgodny itp.). Kieruje się zasadą „nie oferuj łysemu grzebienia” (zgodnie z tytułem książki „Never Offer Your Comb to a Bald Man” autorstwa A. Berardiego).

9. Zbieram talerze, gdy jedzenie zakończy ostatni Gość

Doświadczony kelner zna zasady obsługi i rozumie, że talerze zbieramy wówczas, kiedy Goście skończą albo kiedy dadzą wyraźny sygnał. Zbieranie wcześniejsze może powodować, że osoby jedzące wolniej mogą czuć się pospieszane.

10. Nigdy nie zostawiam Gości przy pustym stole

Doświadczony kelner wie, że należy zostawić jedną filiżankę albo szklankę (pustą) na stole. Zebranie całego szkła i porcelany, a w konsekwencji pozostawienie Gości przy pustym stole może być odbierane jako wypraszanie z lokalu.

Ważnych zasad, których powinien trzymać się kelner, jest oczywiście więcej – nie sposób w jednym, krótkim tekście, zmieścić ich całość. Trud szerszego przedstawienia zasad, panujących na sali restauracyjnej, podjęli się Rafał i Maciej Pasenikowie – szkoleniowcy z firmy H&R System, którzy opracowali kurs video dla kelnerów – **Gastrolekcje**. Zapewnij dostęp do kursu swoim kelnerom, by mogli przypomnieć sobie lub poznać zasady obsługi, których od nich oczekujesz. Szczegóły znajdziesz na stronie www.gastrolekcje.pl

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, zadzwoń tel. 507 726 059 lub napisz biuro@gastrolekcje.pl

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

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