



PIERWSZE WRAŻENIE

**Opracował:
mgr Jakub Pleskacz**

PIERWSZE WRAŻENIE



Kluczową umiejętnością kelnera jest wywoływanie jak najlepszego pierwszego wrażenia, które wywiera bardzo duży wpływ na jakość późniejszych kontaktów z gościem.

Wizerunek kelnera tworzy wiele elementów, od nienagannego wyglądu zewnętrznego począwszy, poprzez pewne, swobodne poruszanie się, otwartą postawę wobec gościa i kulturę języka, do taktownej, profesjonalnej obsługi.

Kelner jest jednym z niewielu pracowników restauracji, z którymi bezpośrednio kontaktuje się gość. Jego prezencja decyduje o pierwszym wrażeniu gościa i w znacznym stopniu wpływa na korzystną opinię o placówce. Goście odwiedzający restaurację oczekują od kelnera uprzejmej i fachowej obsługi, ale jednocześnie oceniają jego wygląd i postawę. Sylwetka kelnera powinna być wyprostowana i sprężysta, a sposób poruszania dynamiczny i zdecydowany. Wygląd zewnętrzny i sposób bycia personelu mają największy wpływ na nastrój gościa.

PIERWSZE WRAŻENIE



Osoba wykonująca zawód kelnera powinna charakteryzować się następującymi cechami:

Dobłą prezencją – przyjemna aparycja to niewątpliwie wielki atut,

Sprawnością fizyczną i dobrą kondycją – obsługiwanie gości wymaga sporego wysiłku i pokonywania znacznych odległości,

Dbalością o wygląd – wygląd kelnera rzutuje na opinię o restauracji ponieważ jest on tym pracownikiem, którego najczęściej widują goście,

Wysokimi kwalifikacjami – dobry kelner powinien mieć perfekcyjnie opanowane zasady obsługi i stosować je odpowiednio do sytuacji,

Doświadczeniem zawodowym – podstawą jest opanowanie technik obsługi.

PIERWSZE WRAŻENIE



Osobowość kelnera:

Odpowiedzialność – wynika z motywacji wewnętrznej do pracy i polega na wewnętrznym przekonaniu, że powierzone mu zadanie pracownik chce wykonać najlepiej jak potrafi

Samorealizacja – polega na robieniu tego, co przynosi satysfakcję i do czego ma się predyspozycje. Wiąże się z nią samodoskonalenie.

Wytrwałość w dążeniu do sukcesów – polega na cierpliwym dążeniu do celu a także na umiejętnym przyjmowaniu porażek i wyciąganie z nich wniosków.

Optymizm – postawa wyrażająca pozytywne nastawienie do siebie i innych, pozwalająca łatwiej radzić sobie ze stresem w pracy.

Poczucie humoru – niezmiernie przydana cecha w zawodzie kelnera, ułatwia kontakty międzyludzkie, pozwala rozładować napięcia, pomaga wybrnąć z kłopotliwych sytuacji.

PIERWSZE WRAŻENIE



Umiejętności interpersonalne kelnera:

Nawiązywania i utrzymywania pozytywnych relacji z klientem

Współpracy w grupie

Budowanie własnego pozytywnego wizerunku kelnera

Prowadzenia rozmowy z tzw. trudnym klientem

Wpływania na innych

Rozpoznawania potrzeb klientów, współpracowników

Rozwiązywania konfliktów

Respektowanie prawa innych do wygłaszania opinii odmiennych od naszych

Formułowania spójnych przekazów werbalnych i niewerbalnych.



Wszystkie wyżej wymienione cechy są możliwe do nabycia i wyćwiczenia. Służą temu odpowiednie szkolenia.

PIERWSZE WRAŻENIE



Inteligencja emocjonalna – ważna cecha kelnera:

Wg H. Gardnera obejmuje zdolności w 5 sferach:

Znajomość własnych emocji – zdolność do rozpoznawania własnego stanu emocjonalnego

Kierowanie emocjami – świadome panowanie na swoimi uczuciami, pozwalające na szybkie odzyskanie równowagi

Zdolność motywowania się – stanowi podstawę wszelkich osiągnięć

Empatia – zdolność dostrzegania uczuć innych osób i dostrajania się do nich. Osoby empatyczne łatwiej nawiązują i podtrzymują związki interpersonalne.

Nawiązywanie i podtrzymywanie związków z innymi – łatwość wchodzenia relacje z innymi.

PIERWSZE WRAŻENIE



Wizerunek kelnera tworzy wiele elementów, od nienagannego wyglądu zewnętrznego począwszy, poprzez pewne, swobodne poruszanie się, otwartą postawę wobec gościa i kulturę języka, do taktownej, profesjonalnej obsługi.

CECHY FIZYCZNE

- *dobra kondycja fizyczna,*
- *odporność na zmęczenie,*
- *dobra prezencja, higiena osobista,*
- *umiejętność poruszania się i zachowania,*
- *opanowanie mimiki, gestów i odruchów*

CECHY PSYCHICZNE

- *kultura osobista i zawodowa,*
- *dobra pamięć słuchowa i wzrokowa,*
- *spozstrzegawczość,*
- *zaradność i szybkość w podejmowaniu decyzji,*
- *silna wola, wytrwałość, zdyscyplinowanie*

PIERWSZE WRAŻENIE



Sukces zawodowy kelnera osiąga się dzięki zmotywowanym do pracy zespołom lojalnych osób, które często stanowią najlepszą wizytówkę lokalu.

Przyjazna atmosfera pracy zespołu wynika z uprzejmego stylu komunikacji, który wymaga życzliwego traktowania rozmówcy. Styl partnerski związany jest z postawą, która cechuje się jasnym i precyzyjnym wyrażaniem opinii, racjonalną i rzeczową argumentacją. To także umiejętność przyjmowania uzasadnionej krytyki i obrony przed krytyką nie konstruktywną.

Zatem – szacunek wobec siebie i okazywanie szacunku innym.

PIERWSZE WRAŻENIE



Higiena osobista kelnera – cecha prymarna:

Kontakt z konsumentami jest stałym elementem pracy kelnerów. Szczególnie ważne jest utrzymanie właściwej higieny osobistej. Istotne są wypielęgnowane dłonie i paznokcie. W czasie pracy należy dbać o czystość dłoni i dokładnie je myć za każdym razem po skorzystaniu z toalety, dotykaniu pieniędzy, po uprzągnięciu brudnych naczyń i innych sprzętów. Należy codziennie dbać o czystość ciała i jamy ustnej, używać środków odkażających oddech oraz delikatnych perfum. W obecności gości nie wolno żuć gumy. Włosy powinny być czyste i estetycznie ułożone. Wygląd pracownika do obsługi nie może budzić żadnych zastrzeżeń.

PIERWSZE WRAŻENIE



Elementy stroju kelnera i kelnerki



czarne spodnie
czarne buty
biała koszula
muszka
kamizelka
wygodna, bawełniana
bielizna
serwetka kelnerska
identyfikator

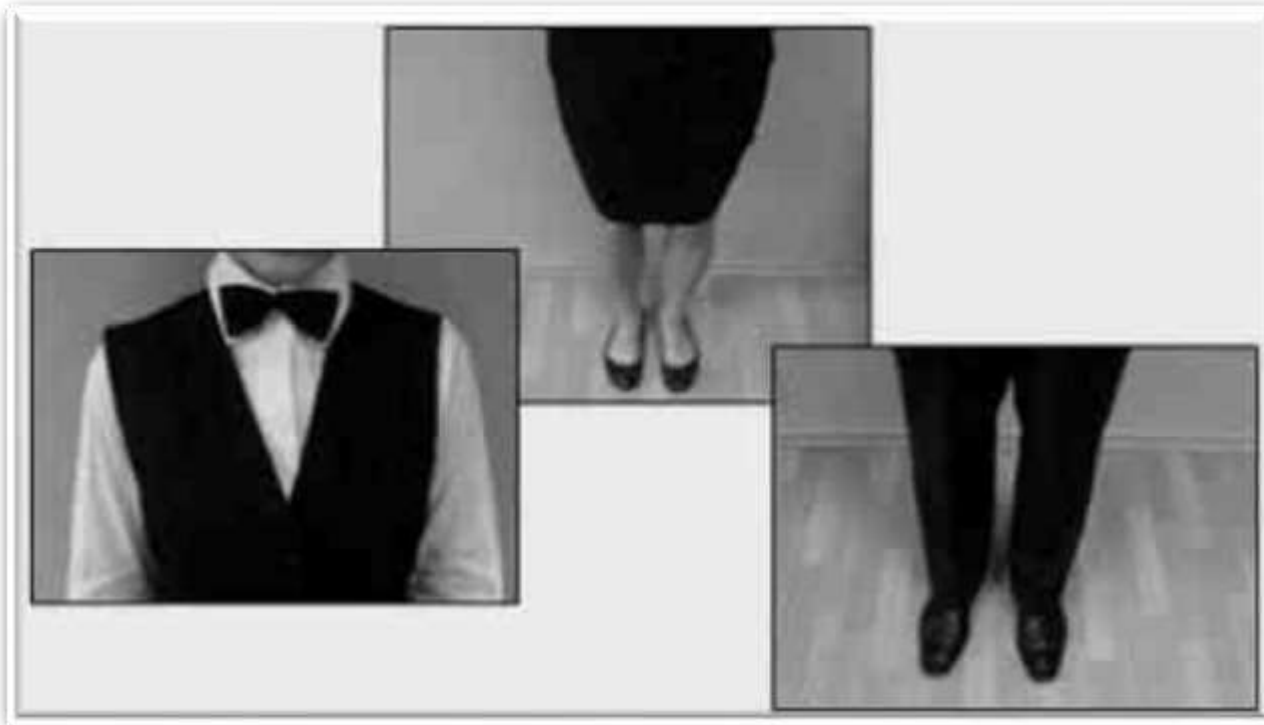
czarna spódniczka
czarne pantofle
biała bluzka
kamizelka
delikatna biżuteria
wygodna, bawełniana
bielizna
serwetka kelnerska
identyfikator



PIERWSZE WRAŻENIE



Elementy stroju kelnera i kelnerki - klasyka



PIERWSZE WRAŻENIE



„Kelnerka” – ważne narzędzie pracy kelnerów

Narzędzie pracy kelnera. Niezbędna do przenoszenia gorących potraw i naczyń. Chroni rękę i ubranie kelnera. Ułatwia transport dużych, ciężkich tac jako punkt podparcia na śród-dłoni.

Powinna być odpowiednio złożona, wyprasowana i bezwzględnie czysta.



PIERWSZE WRAŻENIE



Hierarchia zależności zawodowych w zakładzie gastronomicznym



PIERWSZE WRAŻENIE



Podstawowe zadania kelnera:

- przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi kelnerskiej (nakrywanie stołów, przygotowanie sztućców, szkła i naczyń) z uwzględnieniem pory dnia i rodzaju imprezy;
- wprowadzanie gości do restauracji i wskazywanie im wolnych miejsc;
- doradzanie w zakresie doboru potraw i napojów;
- udzielanie informacji na temat składu potraw i sposobów ich przyrządzania;
- przyjmowanie zamówień od klientów oraz wydawanie zleceń dla kuchni i bufetu;
- pobieranie potraw i napojów z kuchni lub bufetu;
- serwowanie zamówionych potraw gościom;
- sporządzanie lub wykańczanie potraw w obecności klienta;
- zmiana nakryć, naczyń, obrusów i serwet w obecności klientów o ile zachodzi taka potrzeba i konieczność;
- sprzątanie ze stołów przy zachowaniu odpowiedniej kolejności i warunków higienicznych;
- sporządzanie rachunków, inkasowanie należności rozliczanie się z pobranych potraw i napojów oraz dziennego utargu;
- dbanie o porządek w sali konsumenckiej.

PIERWSZE WRAŻENIE



Obowiązki kelnera:

- przestrzeganie dyscypliny pracy,
- przestrzeganie zasad higieny osobistej,
- utrzymanie czystości na sali i stołach konsumenckich,
- należyte obchodzenie z powierzonym sprzętem i urządzeniami,
- wykonywanie prac zgodnie z technikami obsługi,
- uczciwe rozliczanie się z zakładem pracy i konsumentami,
- przestrzeganie przepisów prawa dotyczących sprzedaży alkoholu i papierosów,
- zgłaszanie skarg i uwag kierownikowi zakładu,
- uczciwe wystawianie rachunków,
- itp.



PIERWSZE WRAŻENIE



BIBLIOGRAFIA:

1. <http://pl.wikipedia.org>
2. <http://elegmen.pl>
3. <http://www.rist.pl>
4. <http://www.zawod.swspiz.pl>

Dziękuję