



Obsługa konsumenta część 1, R.Jargoń, WSiP 2000, s. 102-127
Obsługa gości część 1, R.Szajna, D.Ławniczak, A.Ziaja, rea 2010, s. 130-142

Jak powinien zachowywać się profesjonalny kelner. Zasady savoir vivre obowiązujące kelnera w restauracji.

I. Za co odpowiada obsługa kelnerska:

1. Za przygotowanie swojego rewiru do pracy.

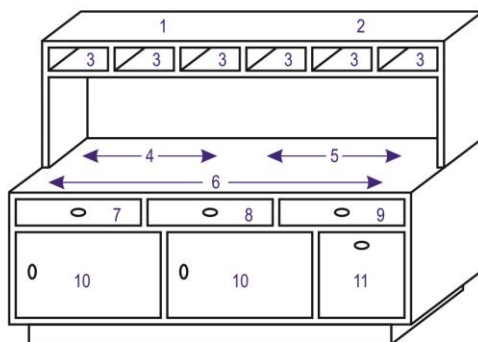
Wymień kolejne czynności, jakie należy wykonać celem przygotowania rewiru do pracy:

- sprawdzenie czystości podłogi, stołów i krzesel,
- ustawienie stołów zgodnie z porą dnia, rodzajem przyjęcia, serwowanym menu,
- przygotowanie niezbędnej bielizny stołowej: obrusy, napperony, serwetki,
- przygotowanie zastawy stołowej i sztućców,
- przygotowanie kart menu, ustalenie ich zgodności z oferowanym menu.

2. Przygotowanie dodatkowego sprzętu tak, aby podczas serwowania maksymalnie koncentrować się wyłącznie na obsłudze.

Wymień sprzęt, jaki powinien znajdować się na pomocniku kelnerskim:

Stół pomocniczy / Pomocnik kelnerski



1. Kieliszki i szklanki do wina, piwa, szampana i wody, słomki i wykałaczki
2. Menaże do przypraw, musztarda, cukier, ketchup, parmezan itp.
3. Sztućce
4. Dania na zimno (półmiski wędlin)
5. Sztućce do nakładania, karty dań i napojów
6. Miejsce na tace (2 tace i serwetki na tace)
7. Zastawa specjalna
8. Bloczki rachunkowe, serwetki papierowe
9. Szuflada starszego kelnera
10. Bielizna stołowa
11. Szuflada na zużytą bieliznę

3. Zabezpieczenie odpowiedniej ilości drobnych pieniędzy.
4. Udzielenie koniecznej pomocy innym pracownikom.

Wymień pracowników restauracji - działu gastronomii:

- szef kuchni, kucharze, młodszy kucharze,
- cukiernicy, piekarze, rzeźnicy, garmażerowie,
- pomywacze, pomocnicy wykwalifikowani i niewykwalifikowani, itp.

5. Instruowanie pracy praktykantów (jeden praktykant powinien być przyporządkowany jednej osobie).
6. Prowadzenie na bieżąco rachunków gości.
7. Maksymalnie szybkie bonowanie zamówienia.
8. Podawanie gościowi zamkniętego rachunku.
9. Informowanie przełożonych o trudnych gościach.
10. Wykonać jak najszybszą obsługę gości siedzących przy przydzielonych im stolikach wg ustalonych standardów.

II. Czego absolutnie nie wolno obsłudze kelnerskiej:

1. Pić alkoholu.

- *jest to niezgodne z Kodeksem pracy i grozi zwolnieniem;*
- *zagroza bezpieczeństwu personelu i konsumentów;*
- *jest szkodliwe dla zdrowia;*

2. Palić papierosów.

- *jest to niezgodne z ustawą ograniczającą palenie w miejscach publicznych;*
- *oddalanie się z miejsca pracy może grozić zaniedbywaniem obowiązków;*
- *jest szkodliwe i uzależniające;*

3. Spożywać jakichkolwiek posiłków w Sali restauracyjnej.

- *podczas konsumpcji zaniedbujemy pracę, personel na sali jest po to, by obsługiwać gości;*
- *jest to nietaktowne i nie na miejscu;*
- *powinno być wydzielone specjalne pomieszczenie socjalne dla personelu;*

4. Bez powodu opuszczać rewiru pracy oraz wychodzić poza hotel bez wiedzy przełożonych.

- *samowolne opuszczenie miejsca pracy grozi konsekwencjami wynikającymi z Kodeksu pracy;*
- *poza miejscem pracy, w godzinach pracy nie obowiązuje ubezpieczenie od NNW;*
- *pracodawcy zwykle nie akceptują takich poczynań;*

5. Głośno rozmawiać z innymi pracownikami (dotyczy to również zaplecza gastronomii).

- *głośne rozmowy wprowadzają niepokój wśród gości i zmniejszają komfort konsumpcji;*
- *niepotrzebne słowa wypowiedziane pod adresem konsumentów mogą spowodować niepotrzebne perturbacje;*
- *wypowiadane opinie na temat menu mogą być opacznie zrozumiane przez konsumentów;*

6. Przyjmować prywatnych gości.

- *może to powodować „oderwanie się” od pracy, a do obowiązków kelnera należy opieka nad gośćmi;*
- *może zachęcać obsługę do malwersacji i częstowania prywatnych gości na koszt zakładu;*
- *wielu pracodawców nie życzy sobie prywatnych odwiedzin w miejscu pracy.*

III. Przyjmowanie rezerwacji

1. Telefoniczna.

Zacytuj, jak powinno wyglądać prawidłowe przyjęcie rezerwacji w lokalu gastronomicznym:

Powitanie: Dzień dobry, restauracja szkolna, Wojciech Maleńki!

Rozmowa właściwa: W czym mogę Pani/Panu pomóc?.....(tu następuje wymiana zdań na temat rezerwacji, należy określić ilość osób, godzinę przybycia, życzenia dotyczące nakrycia, menu i inne)

*Koniec rozmowy: Powtarzamy całe zamówienie i uzyskujemy potwierdzenie ze strony klienta
Dziękujemy! Serdecznie zapraszamy! Do widzenia!*

2. Internetowa.
3. Prawidłowa umiejętność komunikowania się przez telefon.

Zacytuj, jak powinno się odbierać telefon w restauracji:

Dzień dobry! Restauracja Szkolna!

Wojciech Maleńki – kierownik sali!

W czym mogę Pani/Panu pomóc?

4. Automatyczne powtarzanie danych przez osobę rezerwującą.

IV. Przygotowanie restauracji

1. Przewietrzenie pomieszczenia.
2. Sprawdzenie czystości stołów i krzeseł oraz uzupełnienie dekoracji kwiatowych na stołach.
3. Uzupełnienie zawartości cukierniczek, solniczek, pieprzniczek.
4. Sprawdzenie i uzupełnienie zapasu wypolerowanej porcelany, bielizny stołowej i sztućców.
5. Przygotowanie koszyków do pieczywa.
6. Włączenie muzyki.

V. Przyjmowanie gości

1. Pierwszy kontakt pozwala wyczuć nastrój i oczekiwania gościa, świadczy również o gotowości obsługi do pracy.
2. Obsługa witająca nigdy nie rozmawia z gościem na odległość.
3. Witający pyta o życzenia gościa (wielkość stolika, stolik dla palących lub nie, itp.).
4. Doprowadzając gościa do stolika, osoba witająca bierze ze sobą kartę menu i win.
5. Obsługa podaje kartę menu gościom, zapala świeczkę, jeżeli jest odpowiednia pora dnia, i informuje, że za chwilę podejdzie kelner, by odebrać zamówienie, uśmiecha się i życzy miłego wieczoru.

VI. Kolejność czynności wykonywanych przez kelnera:

1. Przywitanie z uśmiechem i zachowaniem kontaktu wzrokowego (maksymalnie nie powinno to trwać dłużej niż minutę).
2. Sugerowanie gościowi napoju.
3. Zagajanie na temat menu, specjalności dnia restauracji, regionu (ważne jest używanie opisowego języka przy opowiadaniu o daniach – żeby kelner wiedział coś o daniu, musi to sam wcześniej zdegustować. Szef kuchni ma obowiązek jednorazowo zaserwować i opowiedzieć o daniu, z czego jest zrobione i jak. Jest to obciążenie finansowe, ale szybko się zwraca).
4. Nie powinno się używać zdrobnień w gastronomiach (kawka, serniczek itp.)!
5. Koncentracja na maksymalizacji sprzedaży przy uwzględnieniu całej gamy życzeń gościa.
6. Zapisanie treści zamówienia (co kto zamówił dokładnie, jeśli np. siedzi grupa 6-osobowa przy stole).
7. Przyjmowanie zamówienia zaczynamy od pań. Gdy są dzieci, to serwowanie zaczynamy od dziecka.
8. Poproszenie do stolika sommeliera, gdy goście życzą sobie wino (jeśli w restauracji taki jest).
9. Podanie napojów chłodzących w ciągu maksymalnie 3 min. od zamówienia. Pierwsze dzieci, potem panie, na końcu panowie.
10. Podanie sosów i innych dodatków przed podaniem dania.
11. Podanie dań i pytanie o ich jakość, w dyskretny sposób szukanie potwierdzenia, że gość dokonał dobrego wyboru i jest z niego zadowolony.
12. Usuwanie na bieżąco brudnych naczyń ze stołu.
13. Wymiana popielniczek po każdym papierosie (dotyczy 4 i 5 gwiazdek) - jeżeli w lokalu przewidziano pomieszczenie dla palących.
14. Spędzenie maksymalnej ilości czasu w bezpośredniej bliskości gościa i pełnej gotowości do jego obsługi.
15. Proponowanie uzupełnienia zamówienia np. o kolejne danie – wino – piwo itp.
16. Przygotowanie stołu do podania deseru (usunięcie ostatnich brudnych naczyń i menażu – sól, pieprz, mag, ocet). Jest dużym błędem, jeśli ze stołu nie zniknie menaż przed podaniem deseru.
17. Ustawienie cukiernicy na stole.
18. Oferowanie deseru, kawy, herbaty najpóźniej 3 min. po przygotowaniu stołu.
19. Realizacja zamówienia tak szybko, jak to możliwe.
20. Ustalenie formy płatności.
21. Zamknięcie rachunku i podanie go w estetycznym etui w ciągu 2-3 min.
22. Podanie długopisu, jeżeli gość korzysta z kredytu hotelowego.
23. Pożegnanie wychodzących z restauracji gości wraz z zaproszeniem do ponownej wizyty.

Proponuje przedstawienie scenek w grupach 3-4 osobowych. Rotacyjnie jeden z uczniów jest kelnerem, a jego koledzy i koleżanki odgrywają rolę konsumentów. Należy stosować pełne nakrycie stołów.

Zadanie domowe - ćwiczenie:

Dokonaj tłumaczenia na język polski:

Język angielski	Język polski
A: Good morning miss. Can I help you?? Did you have a reservation??	A. Dzień dobry Pani. W czym mogę pomóc? Czy ma Pani rezerwację?
B: Yes. My name is Natalie White	B. Tak. Nazywam się Natalia White
A: Ah yes, miss White. Please come with me to table number 4. This is the menu. When you decide what do you choose, please call me.	A. Ach, tak, Pani White. Proszę przejść za mną do stolika nr 4. Oto karta dań. Kiedy Pani coś wybierze, proszę mnie wezwać.
B: Waiter!	B. Kelner!
A: Yes madame? Can I take your order??	A. Tak proszę Pani! Czy mogę przyjąć zamówienie??
B: What is today special??	B. Co jest dzisiaj daniem dnia??
A: A main course: aubergines with cavior , soup with slugs and a glass of medium wine. For desert-tiramisu.	A. Danie główne: bakłażany z kawiozem, zupa ze ślimaków i kieliszek półsłodkiego wina. Na deser – tiramisu.
B: Eeeee.. aubergines are fried??	B. Eeeee.. bakłażany są smażone??
A: Yes.. with delicious turkey sauce.	A. Tak.. z wyśmienitym sosem z indyka.
B: After fried food I have stomachache... slugs are slippery and they stink! And to cap it all-wine makes me dizzy.	B. Po smażonym jedzeniu mam bule brzucha.. ślimaki są śliskie i śmierdzą! A na dodatek wino sprawia, że jestem pijana.
A: Perhaps.. hmm.. maybe....Bailed lamb with rice& bamboo? In adition soup-cream from sorrel. And for dersert-an apple-pie??	A. Więc.. hmm.. może.. Gotowane jagnię z ryżem i pędami bambusa? Dodatkowo zupa-krem ze szczawiu. A na deser szarlotka??
B: Hmm...I'll take this, but without apple-pie. Instead I would like tiramisu.	B. Hmm.. Poproszę ale bez szarlotki. Zamiast niej wolę tiramisu
B: Waiter! There is a piece of hair in my dinner!	B. Kelner! W moim jedzeniu jest włos!
A: Sorry about that.. Please forgive me. I'll give you the same dinner.	A. Przepraszam.. Proszę mi wybaczyć. Zaraz przyniosę to samo danie.
A: Bon appetit!	A. Smacznego!
B: Hey! This is cold!	B. Hej! To jest zimne!
B: Now is too hot.	B. Teraz jest za gorące!
A: So you must blow!	A. Proszę sobie podmuchać!
B: Please don't offerd me! I can ask for reimbursement!	B. Proszę mnie nie obrażać! Mogę w każdej chwili poprosić o zwrot pieniędzy!
A: So... what'll it be??	A. W takim razie co podać??
B: Could you give me rice with vegetables & mineral water?	B. Może mi pan podać ryż z warzywami i wodę mineralną?
A: This is your bill.	A. To Pani rachunek.
B: So much? Are you insane?	B. Tak dużo? Jesteś szalony?
A: I said you could blow.	A. Mówiłem Pani żeby dmuchać.