



Page: 17

Reach: 62000

Country: SLOVENIA

Size: 237 cm2

1 / 1

Toliko besed za eno kavo



Ko v lokalu naročim belo kavo brez pene in poudarim z veliko mleka, dobim v večini vse prej kot to. Dobim jo s peno in pojasnilom, da drugače ni šlo, da malo pene že ne škodi ... Ko želim večjo skodelico, se izgovarjajo, da je nimajo. Ali pa trdijo, da je bela kava, a je niso natočili do vrha skodelice, ker bi se lahko polila. Toliko besed, energije in slabe volje zaradi ene kave.

Ključno vlogo pri strežbi in nasploh v gostinstvu igra komuniciranje z gosti. Kave so podobne, ampak ko se odločimo, kje jo bomo spili, je odločilen dejavnik prijazno osebje. Zagotovo se vsakdo spomni kakšne natakarice ali natakarja, ki je bil/a posebno ustrezljiv/a, vedno nasmejan/a, zgovoren/a in hiter/a. Ključen za dobro postrežbo je odnos do gosta. To pomeni, da so ga veseli, ga opazijo in ne ignorirajo. Da mu ni treba mahati, da ga opazijo in postrežejo. Natakar mu mora znati svetovati, ga slišati, kaj želi. Pomembna je tudi natakarjeva govorica telesa, kam je obrnjen, ali ga gleda v obraz, ima topel pogled ali kaže z dolgočasnost.

Velikokrat se zgodi, da vpraša, kaj prinese, kar preko dveh miz. Prav tako se pogosto odmakne od mize, še preden gost vse naroči, ali pa ves nestrpen čaka, ko gost še razmišlja, kaj bo naročil. Ne glede na razlog je taka storitev neprofesionalna in nekakovostna. In izjemno pomembno je tudi, kakšen ton glasu, navdušenja in prijaznosti je vključen v pogovaranje s stranko.

Ko gost na koncu potrebuje račun, se dogaja, da račun položijo na mizo, tako da ga vsi vidijo, tudi če imaš gosta in tega ne bi želeli. Potem štejejo denar sredi mize ali plačilo poteka preko glav drugih gostov za mizo.

Kaj je tisto, zaradi česar se vračamo v določeno restavracijo, lokal ali gostilno? Ljudje in njihov odnos. Naše dobro počutje. Vsi iščemo prijazne ljudi, ki nas spoštujejo kot obiskovalca.

Zato se morajo gostinci zavedati, da se bo gost lepo počutil, da se velja ustaviti, ga pozdraviti, poslušati, kaj želi, in ga prijazno postreči. Predvsem pa mu dati vedeti, da so ga veseli. Očesni stik, toplina obraza, nasmeh ... Pri pozdravu morajo uporabiti prvine, ki jih uporabljamo tudi pri obisku doma. Zakaj bi bilo v lokalu drugače? Tudi če se natakar zmoti in se

korektno opraviči, gost ne bo užaljen, če pa začne godrnjati, se gost ne bo počutil prijetno. Pika na i pa je jasno govorjenje in mehka glasovna.

Mag. Andreja Jernejčič Vizjak je strokovnjakinja za komuniciranje, piar in javno nastopanje. Ima svojo blagovno znamko Andreja podjetja Lin&Nil.

