

UPRZEJMOŚĆ I DOBRA PENSJA

Pięć zasad dobrego zespołu w restauracji

Pracownicy to jeden z najważniejszych klocków w układance, jaką jest lokal gastronomiczny. Jak ich zatem poszukiwać, jak dobierać i budować z nich zespół? Odpowiedzi na to pytanie są tysiące. Wybraliśmy kilka podstawowych: pięć zasad, którymi należy się kierować przy doborze personelu restauracji lub kawiarni.

AGNIESZKA WIJAS

Wszyscy właściciele gastronomii przyznają, że znalezienie właściwych pracowników nie jest łatwym zadaniem – szczególnie, że jedna błędna decyzja może skutkować wieloma kłopotami. Niemniej wszyscy zatrudnieni w tym sektorze – niezależnie od stanowiska – są niezbędni dla powodzenia przedsięwzięcia i wzrostu dochodów.

Właściwa komunikacja z klientem, wysoki poziom wiedzy, szybka obsługa, uprzejme zachowanie, ale także zaangażowanie w pracę i współodpowiedzialność za firmę to jedynie kilka z podstawowych warunków, które powinien spełniać dobry pracownik.

Doświadczony właściciel = właściwy pracownik

Właściciel lokalu gastronomicznego powinien bardzo dobrze znać się na swojej pracy, tak by móc za pomocą jeszcze

jednej odpowiedzialnej osoby wyszkolić dowolnego pracownika, którego zatrudni. W innym przypadku personel za każdym razem otrzymuje błędne informacje i uczy się złych technik, co powoduje problem w trakcie dalszej pracy. Bardzo często właściciele uczestniczą w różnego rodzaju szkoleniach, które mają wzbogacić ich wiedzę i sposób zarządzania personelem w każdej sytuacji.

Personel to najlepsza reklama

Właściwa obsługa jest gwarancją rozwinięcia stałej bazy gości, która zapewnia długofalowe powodzenie i dochód przedsiębiorstwa. Ważne jest dobranie odpowiedniego personelu, który ma dar łatwego nawiązywania kontaktów i sprawiania dobrego ogólnego wrażenia. Innymi słowy to... żywa reklama każdego lokalu.

Uprzejmość przynosi zyski

Uprzejmy pracownik może zrobić dobre wrażenie nawet na najbardziej ekscentrycznym kliencie. Szczególnie w kafejkach, gdzie margines błędu w przekazaniu zamówień jest dość mały, ale i często spotykany ze względu na krótki czas przygotowania napojów. Należy więc szkolić personel, aby zachowywał spokój i grzeczność w każdej sytuacji oraz by do wszelkich pomyłek czy błędów podchodził z uśmiechem oraz cierpliwością.

Właściwe priorytety

Właściciele lokali gastronomicznych bardzo często podejmują decyzję o zmniejszeniu budżetu przeznaczanego na zaopatrzenie i wyposażenie baru czy kuchni. Pieniądze mają zostać przeznaczone na rzeczy, które zdają się im naprawdę istotne.

Przykładowo, nierzadkie są przypadki, gdy lokal jest imponująco, luksusowo urządzone, zaś sprzęt widocznie kuleje, zawodząc także klientów. Bardzo często powoduje to też, że zmniejsza się powierzchnia lokalu, co ogranicza możliwości sprawnej obsługi, utrudnia serwis i opóźnia dostarczenie zamówień. Z tego właśnie powodu należy przy urządzeniu lokalu uwzględnić wygodę obsługi.

Dobra współpraca i odpowiednie zarobki

Często można zauważyć, że personel bywa niezadowolony ze swojej wypłaty i to niezadowolenie widać w zachowaniu względem klientów oraz w jakości obsługi. Równie często zdarza się, że kierownik lokalu odnosi się w nieprzyjemny sposób do załogi. W trakcie godzin szczytu sytuacja staje się stresująca i nerwowa. Presja na personel się zwiększa, atmosfera robi się nieprzyjemna, co powoduje, że pracownicy nie przywiązują się do miejsca zatrudnienia i częstokroć odchodzą z pracy. Musimy pokreślić, że niezadowolające zarobki powodują brak skupienia i oddania pracowników, co wpływa na produktywność i jakość pracy. Na samym końcu strata jest i tak po stronie właściciela. Należy o tym pamiętać na każdym etapie rekrutacji! 🍷



Agnieszka Wijas, Manager generalny firmy Bar-Academy z branży HoReCa. Od 2001 roku zajmuje się profesjonalnym doradztwem gastronomicznym. W swojej pracy skupia się na przygotowaniu klientów do otwarcia i prowadzenia lokalu gastronomicznego.

R E K L A M A

BAR ACADEMY

PROFESJONALNE DORADZTWO DLA GASTRONOMII

Poznaj sztukę prowadzenia lokalu

+48 786 867 602 | biuro@bar-academy.pl

www.bar-academy.pl