



PRIPREMA ZAPOSLENIKA POLA JE POSLA



Gost će se vraćati zbog odlične usluge, a ne zbog skupa stolca

Čest je slučaj da je uređenje lokala na visokoj razini, ocjena je +4/5 (na skali od 1 do 5), a usluga u lokalu za +2. Kao vlasnici, investitori i idejni tvorci jednoga posebnog projekta učinili ste sve, a zapravo ostao je najvažniji segment na koji samo dijelom ne možete utjecati ili samo tako mislite? Nit vodilja poslovanja svakog lokala upravo su želja i duh vlasnika – kakvu poruku želite poslati ljudima i tržištu otvaranjem svog lokala?



Ideja, želja, mašta i realizacija – dio su puta do otvaranja lokala. Baš onakvog kakav ste zamislili vi kao vlasnik/vlasnica, a želite da bude poseban. O tome kako će izgledati, imate posve jasnu sliku...

Sjećate li se trenutka kad ste pokrenuli taj projekt: poneseni željom donijeli ste odluku – otvarate lokal!

Svi vi, dragi vlasnici ugostiteljskih lokala, veliki ste entuzijasti, poznavatelji kvalitetne kapije i vrhunskih zalogaja, imate ogromno srce i divnu ambiciju da ponudite tržištu nešto baš drukčije, specifično, posebno. Nešto vaše, vašu viziju preslikanu u stvarnost.

Želite mjesto na kojem ćete prvenstveno vi uživati i biti ponosni kad vas posjete prijatelji i, dakako, klijenti koji će oduševljeno hvaliti vaš lokal i često ga posjećivati te svima iskreno

preporučivati. O lokalu će se pričati, pisati i vaš će san biti ispunjen. Putovali ste, vidjeli i doživjeli kako divno mogu izgledati lokal i usluga, pa upravo takvo što želite i vi ponuditi drugima na uživanje.

Sve što je bilo u vašoj moći, osigurali ste. Učinili ste i više od toga – od prostora, nacrtu, uređenja, investicije, širine i vrste ponude te pronašli zaposlenike, a i dalje ste u stalnoj potrazi.

Upravo ta emocija koja vas je potaknula na otvaranje lokala vodi vas i dalje i daje onu posebnu energiju poznatu samo poduzetniku koji otvara nešto *svoje* želeći

materijalizirati svoju zamisao, učiniti je stvarnom.

No, nedugo nakon otvorenja, sjedeći u svom lokalu i promatrajući energiju, zbivanja, klijente i svoje zaposlenike, primjećujete da to ipak nije na razini koju želite i kakvu ste planirali. To nije ona vrhunska usluga koju ste osobno doživjeli i poželjeli pružiti takav osjećaj gostima u vlastitu lokalu.

U našem okruženju postoji uvjerenje da je *teško pronaći dobra zaposlenika*, a česta je i obrnuta teza da je *teško je pronaći dobra poslodavca*. I jedno i drugo je istina.

To je zacijelo zahtjevan proces s obje strane. Naime, nužno je ispuniti određene važne uvjete da bi obje strane bile zadovoljne.

To nas dovodi do razgovora o temi *pripreme zaposlenika* za početak rada i za sam proces rada u određenom lokalu. Tome treba pristupiti s pažnjom jednako onoj kojom pristupamo odabiru namještaja i/ili onoj kad želimo biti sigurni da su sve instalacije kvalitetno pripremljene prije samih završnih radova uređenja.

Tržište rada ugostiteljskih djelatnika veliko je, zahtjevno, neuređeno i neuredno.

Velik broj ugostiteljskih objekata, različite kvalitete, *odgaja* potencijalne zaposlenike vaših lokala.

Kako bi se profesionalno pripremili do-

Važno je da ste kao vlasnik spremni uložiti napor, vrijeme i novac u razvoj svojih zaposlenika koji su slika lokala, idejni prenositelji poruke vlasnika u neposrednom kontaktu s gostom te pripremiti sve do detalja i time osigurati veliko zadovoljstvo tima koji će prenositi izvrsnu energiju.



bri zaposlenici, treba definirati riječ – *dobri*. Ispravno bi bilo reći: odgovarajući tip zaposlenika za određeni lokal. Važno je ciljano tražiti određene profile po stručnosti (što je uvriježeno), a posebno po osobnosti i vještinama koje osoba ima – od uljudnosti, prilagodljivosti, sposobnosti suradnje unutar tima, empatičnosti te po razini osobne kulture i razini uslužna ponašanja te, na kraju, ali ne manje važno, po spremnosti za napredovanje, učenje, za rad na sebi te dostizanje postavljenih standarda lokala.

Ugostiteljski su lokali mjesto na koje klijenti dolaze zbog uslužnosti, uživanja u okusu i mirisu, intimnosti, ljubaznosti, opuštanja, mira i zadovoljstva. I još mnogo toga.

Gost uključuje gotovo sva osjetila kad uđe u neki ugostiteljski objekt te je iznimno važno to znati i s lakoćom ostvariti visoku razinu usluge jer – upravo to čini onu bitnu razliku. Po tome ste drukčiji od drugih, posebni.

Stvoriti zaposlenike za svaki lokal posebno, apsolutno je moguće i jedino ispravno. Svaki lokal ima svoju filozofiju, ciljnu skupinu i posebnu misiju – razlog zbog kojega je otvoren, zbog kojega postoji.

Zaposlenici sve to moraju i znati i usvojiti te primjenjivati kroz svakodnevni rad s klijentima. Svojom uslugom i ponašanjem trebaju svjedočiti da naum i prvotna ideja vlasnika živi kroz doživljaj klijenata/gostiju koji uživaju u ponudi i usluzi.

Kao što je arhitekt važan i nužan stručnjak koji će urediti i organizirati prostor do zadnjega detalja, tako će i

trener za usluge i lijepo ponašanje detaljno uvježbati vaš *orkestar* zaposlenika da bude uštiman, pedantan, profesionalan i točan u izvedbi glazbe koju je vlasnik odabrao...

Važno je posložiti orkestar (radni tim) bez obzira na veličinu lokala i širinu asortimana. Treba postaviti svoja pravila te kroz treninge i pripremu osigurati da su zaposlenici ponosni jer rade upravo u vašem lokalu i učinit će sve da usreće gosta koji i plaća uslužnost i maksimalnu ljubaznost.

Kako biti dobar domaćin i kako se veseliti ljudima koji dolaze kao gosti u lokal – može se naučiti. Kroz treninge se uči bolje razumijevanje potrebe za konzumiranjem usluge izvan *kućnog ognjišta*, luksuza koji mnogi žele osjetiti, a mogu si ga i priuštiti. Da bi netko mogao kvalitetno i autentično uslužiti gosta, mora biti izvrsno educiran – o uljudnosti, osjetljivosti na blizinu, ophođenju i obraćanju, o različitim tipovima klijenata...

Vještine koje podučava tvrtka Integra znanja posebno su prilagođene ugostiteljskim djelatnicima. Postoji nekoliko razina i vrsta edukacije za grupe i pojedince. Biti odlično educiran ugostiteljski djelatnik uključuje širok spektar vještina privatno i poslovno. To je zahtjevno zanimanje koje se osobito cijeni i kod nas i u EU, a glas o dobrim konobarima i ugostiteljima daleko se čuje. Neka i vaši djelatnici

budu autentični prenositelji vaše vizije i oni zbog kojih se hvali usluga u vašem lokalu.

U pravilu će gost zbog lijepa i skupa stolca doći jednom, a zbog vrhunske usluge vraćat će se stalno.

Kad odgovorite na pitanje što je misija i vizija vašeg lokala, sljedeći je korak definirati kakve djelatnike u njemu želite i što možete učiniti da oni takvi i postanu?

Mi smo stolac na koji slobodno možete udobno sjesti i opustiti se.

Kako bismo pomogli da ispunite svoju viziju, želju i razinu usluge u svom lokalu, mi ćemo trenirati vaše zaposlenike i pripremiti ih da uz stečene vještine i nova znanja pruže uslugu na željenoj razini.

Želite li biti ponosni na svoj lokal te pružiti gostima najbolju uslugu, kako biste to i postigli – osigurajte svom timu profesionalni trening. ■

