



GOST UVIJEK ŽELI TOP USLUGU



Energiju lokala i razinu usluge diktiraju konobari

Koliko nas pije kavu kod kuće? Sastajemo se s prijateljima na kavi, a i s kolegama se dogovaramo u ugodnom caféu na kratkoj kavi. Poslovnog partnera bismo rado počastili na nekome lijepom mjestu sa širokom ponudom i to želimo obaviti izvan ureda. Rano ujutro, u podne, popodne i navečer kod nas su kafići puni, sve se dogovara *uz kavu*.



Podneblje u kojem živimo običajima zagovara viđanja i druženja u ugostiteljskim objektima. I u poslovnim se krugovima odobrava da se sastajemo na kavi, za razliku od nekih drugih zemalja u EU, gdje nije uopće uobičajeno da je u radno vrijeme toliko ljudi u kafićima. Našem ugostiteljstvu to svakako ide na ruku.

Ipak, čini mi se da samo neki lokali imaju punu popunjenost i da bi samo malobrojni vlasnici mogli reći: imamo dovoljno posla, ne možemo primati više gostiju, no još mi nitko nije rekao: ne trebam više prometa niti bolji profit.

Da bi otvorili svoj vlastiti lokal, vlasnici moraju učiniti veliki napor i mnogo uložiti u uređenje lokala, pripremu zaposlenika, asortiman proizvoda i svega potrebnog, ali nakon nekog vremena sav taj napor i energija s razine 10, koju su zamislili, padne na razinu zaposlenika koji rade u lokalu.

Energiju lokala i razinu usluge diktiraju konobari koji u njemu rade i komuniciraju s gostima.

Postoji nešto ili netko što umanjuje tu snagu važnosti kafića i restorana kod nas?

Odgovor: neiskorišteni potencijali objekta. Razlog: mlaka i nedovoljna usluga!

Važno je promisliti o sljedećem i pogledati koja su moguća rješenja

Poželimo li odgovoriti na pitanje koji je razlog zbog kojega ljudi posjećuju ugostiteljske objekte (café-barove, restorane, hotele, slastičarnice itd.), zasigurno možemo razmisliti i o sljedećem potpitanju: što je to što ljude *vodi* prema kafićima i restoranima?

Jedini je ispravan odgovor: Žele se odlično osjećati!

Malo opširnije rečeno, žele se osjećati usluženo, maženo, paženo, zadovoljno, opušteno, sigurno, ugodno i uvaženo.

Emocija nas pokreće i odlazimo u ugostiteljske objekte u kojima se obavlja *uslužna djelatnost*.

Sve nam je to poznato, ali jedno je to znati, a sasvim drugo je to i provoditi, a za gosta je najvažnije upravo to – dobiti najbolju uslugu.

U našoj se zemlji ne možemo pohvaliti visokom razinom usluge u ugostiteljskim objektima. Ovaj se tekst posebno odnosi na konobare koji su glavna spona između ideje vlasnika lokala, koja je puna strasti, vizije, iskustva i sasvim određene razine, s jedne strane, i načina posluživanja te odnosa prema gostu i samoga gosta, s druge strane. Gost želi samo najbolje, želi uživati u usluzi, želi da mu se sve ponudi i preporuči, želi o svemu dobiti informacije i osjećati da ga se uvažava, prepoznaje i da je za njega netko potpuno zainteresiran.

Kad sve to nabrojimo, zaista zvuči zahtjevno. Prema definiciji struke, ugosti-

teljstvo je vrlo složena djelatnost, ima proizvodni, uslužni, trgovački i organizacijski karakter. Vlasnicima lokala sigurno je velik izazov održati lokal na razini koju su postavili, a osobito nemogućim čini im se ostvariti razinu iz svojih snova.

Ovaj je tekst upućen vlasnicima lokala kao poziv na razmišljanje o ulasku u dugoročno koristan proces: postavljanje standarda lokala i usluge koju nudite.

Iznimno je važno da vlasnik ponajprije utvrdi kakve konobare želi u svom lokalu, a potom da ih educira i pripremi za rad te im objasni što točno želi od njih.

Kad vlasnik odredi jasna pravila o tome kako želi da se gosta u lokalu usluži, onda je važno da to provede u djelo i svakodnevno održava na istoj razini.

Zagrebačko i hrvatsko ugostiteljstvo zaslužuje mnogo višu razinu usluge od one koju trenutačno ima. Sve nam češće dolaze zahtjevni gosti, a mi takve goste volimo i trebamo.

Uza sve ljepote naše zemlje, turisti, kao uostalom i naši građani, žele bolju uslugu.

Već je odavno došlo vrijeme da nas očekuju pristojno odjeveni i nasmijani konobari, vješti u komuniciranju na hrvatskom i na stranim jezicima, koji razumiju zašto gost dolazi u lokal, koji osluškuju želje gosta i čine sve kako bi ih profesionalno ispunili i tako učinili sve najbolje za gosta, za svoj lokal, za naše ugostiteljstvo i turizam, a na kraju i za sebe.

Upravo sva ta znanja objedinjuje Integra u svom projektu *Usluga je kraljica 21. stoljeća*.

To je projekt namijenjen ugostiteljima, vlasnicima lokala koji uz krasno uređen prostor žele jednako tako urediti i svoj tim, što je iznimno važno jer su ljudi/zaposlenici u ugostiteljstvu osnovni pokretači, kreatori i izvršitelji, ukratko – sve!

Pružamo znanja potrebna za postizanje vrhunske usluge – komunikaciju, testiranja, radionice, predavanja te redovne obnovljene treninge. Dajemo podršku vlasniku i činimo sve što je potrebno kako bi lokal sakupio, organizirao i zadržao skupinu djelatnika koji čine izvrstan tim.

Osvijestiti radno mjesto, posao – što je to što čini razliku?

Budite ponosni na uslugu u svom lokalu!

Mnogo je čimbenika koji utječu na nedovoljno kvalitetnu uslugu u hrvatskim lokalima:

1. U ugostiteljskim školama nemamo dovoljnu satnicu za bonton; uslužne djelatnike tome gotovo nitko ne uči.
2. Čini se da kao narod nismo osobito gostoljubivi da bismo već od kuće *ponijeli* uslužnost (nismo naučili da gost treba imati prioritet u našem domu, za razliku od zemalja u okruženju).
3. Konobari nisu osviješteni o tome da gost nije došao u kafić po čašu mineralne, nego po mnogo više (upravo to *mnogo više* glavna je točka na kojoj treba raditi).
4. Zbog nedovoljno dobrih ocjena i nemogućnosti da se upišu drugdje, djeca se upisuju u ugostiteljsku školu, što ih nedovoljno motivira da u toj struci nauče nešto više i postignu nešto bolje.
5. Mladi ljudi koji ne mogu naći posao koji traže i očekuju, zapošljavaju se kao konobari.
6. Banalizira se poziv konobara – smatra se da je to *samo nošenje kave gostu*.
7. U nedostatku educirane radne snage ili zbog nekih drugih razloga, vlasnici često zapošljavaju neadekvatnog zaposlenika i time ruše standard lokala.
8. Vlasnici se ne usude dati otkaz zbog *ucjene odlaskom* i tada ostaju ucijenjeni.
9. Zaposlenici počinju raditi bez adekvatnog znanja, a vlasnici nemaju vremena baviti se njima i tako razina rada ostane na 4, a želimo 10. To je nedopustivo.
10. Sami konobari nemaju osjećaj poštovanja prema vlasniku, lokalu, gostu i poslu.

Razmotrimo moguća rješenja:

1. Kao vlasnik lokala postavite pisane standarde u poslovanju lokala i radu zaposlenika.
2. Držite se donesenog pravilnika o radu u lokalu u odnosu s postojećim radnicima i pri zapošljavanju novih.
3. Od svojih standarda nemojte odstupati – vi ste vlasnik lokala, a ne vaši zaposlenici.
4. Napravite plan edukacije – skalu znanja i napretka.
5. Osvijestite važnost konobarskog zanimanja, potaknite ponos svojih zaposlenika na rad u vašem lokalu.
6. Učinite da se za par godina i struka ponosi vašim naporom, nastojanjima i doprinosom.
7. Imajte na umu sljedeće: djelatnici će vrlo brzo međusobno razmijeniti informacije o tome gdje je sustav uređen, gdje se može mnogo naučiti te raditi na visokoj razini, gdje se može ponositi svojim zanimanjem i napredovati.
8. Osvijestite kod svojih zaposlenika da im njihovo radno mjesto omogućuje da postanu bolji, i kao radnici i kao osobe, uz pomoć raznih edukacija i sudjelovanja u napretku poslovanja lokala u kojem rade.
9. Motivirajte ih: biti dio neke veće priče za svakog je čovjeka velika motivacija – gdje radim i s kim?
10. Kao ljudi koji su s vizijom otvorili svoje lokale, učinite sljedeći korak i organizirajte svoje grupe zaposlenika, podignite svoj standard na višu razinu, ne dozvolite da vas se ucjenjuje i da vam zaposlenici diktiraju poslovanje; okrenite priču, neka oni budu ponosni što rade kod vas i što imaju priliku postati bolji ljudi.