

Обслужване в ресторант

От проектирането до оценяването



Interreg - IPA CBC 
  CCI 2014TC16I5CB006

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“
СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България –
БЮР Македония 2014-2020

Семинар "Подходящо поведение с клиенти" – Кюстендил, 26-28 февруари 2018 г.

Обосновка

Всичко започва с менюто. Менюто до голяма степен определя начина, по който ще бъде организиран и управляван ресторантът ви, степента, в която той изпълнява целите си. То определя дори как трябва да бъде проектирана и построена самата сграда и разбира се интериорът.

2



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Цели

- Да се обясни значението на менюто
- Да се обяснят основните правила за планиране на менюто
- Да се идентифицират факторите, които да се вземат под внимание при планирането на меню
- Да се идентифицират ограниченията в планирането на менюто
- За да планирате и напишете меню



Задоволяване на очакванията на гостите

- Отразете вкусовете на гостите си
- Отразете предпочитанията на гостите си за храна
- Уверете се на нуждите на гостите си



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Трябва да постига маркетинговите цели за

- ◆ Място
- ◆ Време
- ◆ Цени
- ◆ Качество
- ◆ Специфични хранителни продукти



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Трябва да помага за постигането на качество

- Консистенция, вкус, визуална привлекателност,
- Аромат, температура
- Да се съобразява с хранителни проблеми:
- ниско съдържание на мазнини, високо съдържание на фибри при диети, вегетариански предпочитания
- вкус, текстура, цвят, форма,



Да бъде точно

- ◆ Менюто трябва да бъде истинско
 - "Прясно" трябва да бъде прясно, а не прясно замразено
 - "Домашно" не е закупено "готово за загреване"
 - "Масло" трябва да се използва масло не маргарин



В ресторантьорството оценките на качеството се формират от 10 елемента

- ◆ 1) богатство на реализирания асортимент в ресторантите за хранене ;
- ◆ 2) наличие на специални заведения (чайни, винарни , бирарии и други) ;
- ◆ 3) предлагане на национална кухня ;

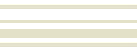




В ресторантьорството оценките на качеството се формират от 10 елемента

- ◆ 4) разнообразие на форми на обслужване на обяд и вечеря ;
- ◆ 5) възможност за предлагане на закуски в хотелските барчета ;
- ◆ 6) възможност за хранене на плажа и пистите ;





В ресторантьорството оценките на качеството се формират от 10 елемента

- ♦ 7) професионална и езикова квалификация на персонала
- ♦ 8) любезност , приветливост и отзивчивост на персонала ;
- ♦ 9) коректност на издаване на сметките ;
- ♦ 10) комфорт и уют в заведенията за хранене ;

10



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

- ◆ Водещо място в нивото и качеството на обслужване имат професионализмът и опитът, но не по-малко важни са отношението към госта и грижата за него.



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Стандарти за работещите в “Шератон София – хотел Балкан”

- ♦ “Гостът е най-важният човек, който влиза в нашия хотел. Той е истински VIP и си струва да му предоставим най-блестящото обслужване, защото той купува нашата храна, стаите и услугите, които предлагаме. Той предоставя средствата за нашите разходи, включително заплатите, той е основание за възможността да работим тук”.



Пет златни правила

- ♦ Гостът не пречи на нашата работа, той е нейната цел. Ние не му правим услуга, като го обслужваме – той ни прави услуга, давайки ни възможност да направим това.



Пет златни правила

- ♦ Гостът не е някой, с когото да спорим и на когото да се надсмиваме. Не можете да спечелите спор с гост. Ако спечелите – пак губите, защото той не желае да се докаже, че не е прав, или да се поставя под въпрос

достоверността на това,
което казва.



Пет златни правила

- ♦ Гостът не е едно име от статистиката, той е човек с чувства и емоции като нас самите, със свои симпатии и антипатии, предпочитания и предразсъдъци.



Пет златни правила

- ♦ Гостът винаги е прав, според своя мироглед, и докато той е наш гост, по-добре е да бъдем на негова страна, като отправим поглед към себе си, към нашите услуги. Тогава можем да видим нещата в друга светлина.



Пет златни правила

◆ Доброто мнение на госта за нашия хотел е най-голямото предимство за нас. То не може да бъде купено, то трябва да бъде спечелено срещу блестящо обслужване.



Благодаря за вниманието!



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020