

Naučte se vše, co potřebujete

Bud'te okouzující. Lidé chodí do restaurace na jídlo nejen kvůli jídlu. Je to zážitek a obsluha je to, čím se restaurace projevuje nejvíce. Umíte jednat i s těmi nejnudnějšími a nejstydlivějšími lidmi? Umíte se do lidí vcítit? Umíte vtipkovat a poradit si v každé situaci? Pokud ano, máte skvělé předpoklady pro to stát se úspěšným číšníkem.

Nemusíte být žádný komediant, ale musíte umět komunikovat s lidmi. Tiší pozorovatelé jsou často stejně dobří, jako hlasitější lidé, protože komunikují řečí těla, pracují tvrdě a umějí naslouchat.



Bud'te rychlí. Umíte dělat více věcí najednou? Zapamatujete si snadno několik různých věcí? Dokážete se bez problémů přizpůsobovat novým situacím? Číšník musí být schopen brát objednávky, komunikovat s kuchaři a přitom stále reprezentovat restauraci před zákazníky. Vše se musí udělat co nejrychleji, jinak restaurace nebude fungovat, jak by měla.

Bud'te silní. Nošení několika talířů plných těžkého jídla není vůbec jednoduché a po celodenní směně se to může zdát jako nelidský úkol. Když budete zdraví a budete se udržovat v kondici, půjde vám vaše práce mnohem lépe od ruky. Nemusíte být žádní kulturisté, ale je dobré být mrštný a unést bez problémů středně těžké věci.



Naučte se psát čitelně a pracovat s počítačem. Pokud v kuchyni nebudou schopni přečíst vaše objednávky, budete mít problém. Musíte vždy psát čitelně. Celý proces objednávky jídla začíná u vás, nesmíte to tedy pokazit. V restauraci dostanete přesné pokyny ohledně objednávání, ale stejně byste měli být alespoň částečně připraveni.

Obsluhování

Ke stolu přistupujte s úsměvem a hosty pozdravte. Představte se a rozdejte jim jídelní lístky. Zeptejte se na objednávky nápojů a za každých okolností mějte na tváři úsměv.

Udržujte oční kontakt, ale nezírejte. Některým hostům by to nemuselo být příjemné a jiní zase přijdou do restaurace ve špatné náladě. Naučte se na ně reagovat. Když je budete usazovat, všimněte si toho a zkuste se dát do řeči. Když nebudou mít zájem, neobtěžujte je.

Objednávky si zapisujte ve směru hodinových ručiček a začněte po levé straně. Pokud jsou u stolu nějaké děti, jejich objednávky vezměte jako první a pokračujte s dámami a pány. Stále dodržujte směr zleva doprava. V tuto chvíli můžete hostům také nabídnout speciality restaurace a upozornit je na zajímavá jídla.

Když donesete hostům pití, zeptejte se jich, zda mají nějaké dotazy ohledně menu. Nespěchejte na ně a nezasahujte do jejich výběru. Až budou připraveni si objednat, запиšte si jejich objednávky zleva doprava. Pokud ještě nemají vybráno, přejděte k dalšímu stolu.

Při servírování hlavního jídla se vždy zeptejte, zda si přeji ještě něco jiného a dejte jim chvíli času. Po několika minutách se vraťte a přesvědčte se, že je vše v pořádku a že hostům chutná. Můžete se klidně zeptat „Jaký je váš steak?“ Vnímejte řeč těla hostů a pečlivě poslouchajte, jak odpoví. Mnoho lidí se stydí mluvit o problémech a při placení by se to mohlo projevit na vašem spropitném.

Objednávky noste kompletní. Nikdy nenoste jídlo jednomu hostu, když jídlo pro druhého ještě není připraveno, pokud jste tedy nedostali jasné pokyny (to se může stát, když někdo ze společnosti chce odejít dříve). Běžně byste za žádných okolností neměli nechat hosta čekat na jídlo, zatímco ostatní již mají talíře

před sebou. Pokud se to může stát, vysvětlíte hostům celou situaci a zeptejte se jich, jak chtějí tento problém řešit.

Odnesete všechny talíře, jakmile bude jasné, že si to hosté přejí. Než donesete na stůl další chod, vždy uklidíte všechno nádobí po minulém chodu.

Než talíř odnesete, vždy se slušně zeptejte, zda má host hotovo. Mluvte klidně a chovejte se slušně. „Mohu vám to odnést?“ naprosto postačí. Nikdy se ale neptejte, když host ještě jí. Pokud někdo mluví a má na talíři ještě jídlo, nepřerušujte ho, abyste se zeptali, zda už dojedl. Raději se vraťte za chvíli.

Po uklizení nádobí po hlavním jídle se hostů zeptejte, zda si dají nějaký dezert. Dáte jim šanci objednat si něco dalšího, aniž by si o to sami museli říkat a pravděpodobně budou mít na dezert větší chuť.

Před přinesením hlavního chodu odnesete ze stolu nádobí od polévky a předkrmů.

Vystavení účtu. Informujte hosty, že jim připravíte účet a zeptejte se, zda budou platit hotově nebo kartou a v případě potřeby jim také platbu rozdělíte. Při vracení drobných se nikdy neptejte na to, zda je to spropitné nebo si je chtějí nechat – pouze rychle vyřídíte celou platbu.

Až se vrátíte, poděkujte jim za návštěvu a řekněte „přijďte zas“. Pokud se zdá, že se ještě nechystají k odchodu, pouze poděkujte za zaplacení a po chvíli se zeptejte, zda si dají ještě něco.

Do práce chodíte vždy upravení a čistě oblečení. Na směny chodíte o trochu dřív a mějte s sebou vše nezbytné. Čisté boty a ponožky jsou samozřejmostí. Vlasy byste měli mít umyté a stažené do culíku, nehty čisté a oblečení jednoduché. Neměli byste se do práce výrazně líčit.

Sledujte signály. Pokud u nějakého stolu bude někdo něco chtít, bude se rozhlížet a hledat vás. Naučte se stále sledovat celou restauraci, ale nezírat na stoly. Většina zákazníků se vám podívá do očí, aby vám dali najevo, že něco chtějí. Budou mít pocit, že jim věnujete pozornost, ale dopřáváte jim klid.

Když dojí a domluví, začnou se rozhlížet kolem sebe a dívat se do zdi. To vám napoví, že byste měli sklidit talíře, nabídnout dezerty nebo jim přinést účet.

Mluvte málo. Nedávejte se s hosty do řeči a neotravujte je. Hosté nemají rádi, když jim někdo neustále stojí za zády a přerušuje je u jídla a u rozhovoru. Také je ale nesmíte zanedbávat. Není jednoduché najít v tom rovnováhu.

Naučte se odhadovat náladu hostů. Pokud se například nějaký pár v restauraci hádá, rozhodně byste se jich neměli ptát, jestli něco oslavují atd. Pokud je u stolu dobrá zábava a nikomu se nechce odejít, navrhněte jim kávu nebo pití. Pokud si s vámi chtějí povídat, chvíli se zdržte. Pokud ne, odejděte.

Nepředpokládejte, že chtějí platit. Pokud dají hosté jasně najevo, že chtějí zaplatit, můžete jim přinést účet. Bez požádání hostům účet nenoste.

Zůstaňte klidní. Když se k vám nějakí hosté nechovají hezky, naslouchejte jim a komunikujte s nimi otevřeně. Nezapomínejte na to, že je to vaše práce a nejde o nic osobního. Pokud se chovají špatně k jiným hostům, jsou opilí nebo dělají jiné potíže, zavolejte si vedoucího a nechejte to na něm.

Tip: Nikdy se nesnažte před vedoucím skrýt nějaké chyby, pouze byste to celé zhoršili. Vždy se ke všemu přiznejte a snažte se situaci napravit.

Pokud za vámi do restaurace přijdou přátelé, nebavte se s nimi déle, než s ostatními klienty. Pokud si neobjednávají jídlo a přišli vás jen pozdravit, neměli byste s nimi trávit čas na úkor ostatních hostů.

Nikdy neobsluhujte stoly po tom, **co jste kouřili.** Pokud si můžete jít v pracovní době zakouřit, důkladně si umyjte ruce a vezměte si jiné oblečení a větrový bonbon. /Ale raději nekouřit/.

Pokud používáte parfém nebo kolínskou, dejte si pozor, abyste to nepřehnali. Když budete vonět příliš silně, mohli byste hosty odradit a vzít jim chuť k jídlu.

Varování - nedovolte, aby vám jedna chyba zkazila celý večer. Když se vám něco nepovede a budete na to stále myslet, budete dělat další a další chyby. Prostě to vyřešte, nadechněte se a jděte dál. Promluvte si s někým, koho respektujete a máte rádi a dostaňte to ze sebe. Je dobré říct vždy to, co máte na srdci.

Věci, které budete potřebovat - propisky, účtenky, příručník, zapalovač (pokud se v restauraci kouří) a otvírák na lahve, kapesník. Pohodlné kvalitní boty, které nekloužou. Při delších směnách alespoň jedny boty navíc. Pokud máte dlouhé vlasy, vždy si je stáhněte, upravte do culíku nebo copu a mějte v zásobě další gumičky. Je to z bezpečnostních a hygienických důvodů.