

Slajd pierwszy – Moduł czwarty.

Obsługa klienta i komunikacja.

Slajd drugi - Sesja pierwsza

Podczas tej sesji omówimy znaczenie szkolenia personelu w zakresie znajomości menu, jego zmian oraz ofert specjalnych. Przedstawimy również zagadnienia związane z edukacją w obszarze alergenów oraz diet i składników zawartych w poszczególnych pozycjach menu.

Slajd trzeci - Wprowadzenie do sesji.

Marnowanie żywności to poważny problem o globalnym zasięgu, niosący ze sobą daleko idące konsekwencje dla środowiska, gospodarki i społeczeństwa. W branży hotelarsko-gastronomicznej, gdzie przygotowanie i konsumpcja posiłków stanowią podstawę działalności, przeciwdziałanie marnotrawstwu staje się priorytetem. Wdrażając dobre praktyki, firmy mogą nie tylko ograniczyć swój wpływ na środowisko, ale również poprawić wizerunek, obniżyć koszty i aktywnie wspierać ideę zrównoważonego rozwoju.

Statystyki dotyczące marnowania żywności są alarmujące. W sektorze hotelarsko-gastronomicznym to właśnie restauracje odpowiadają za dużą część marnowanej żywności. Od nieefektywności w kuchni, przez zbyt duże porcje, po resztki pozostawiane na talerzach – na każdym etapie łańcucha dostaw może dochodzić do niepotrzebnego marnotrawstwa. Aby skutecznie temu przeciwdziałać, przedsiębiorstwa powinny zrewidować swoje dotychczasowe działania i wdrożyć kompleksowe podejście do redukcji odpadów żywnościowych. Kluczową rolę odgrywają tu efektywne systemy zbiórki i zarządzania odpadami.

Slajd czwarty - Edukacja i szkolenie personelu.

Świadomość i zaangażowanie pracowników mają kluczowe znaczenie w walce z marnowaniem żywności. W zakładach gastronomicznych powinny być zapewnione kompleksowe szkolenia dla personelu kuchennego, kelnerów i kierownictwa na temat znaczenia redukcji odpadów żywnościowych, kontroli porcji i efektywnego obchodzenia się z żywnością. Regularne warsztaty i seminaria mogą wzbogacać wiedzę pracowników o najlepszych praktykach i ich inspirować do aktywnego uczestnictwa w inicjatywach na rzecz ograniczenia marnotrawstwa żywności.

Slajd piąty - Znajomość menu.

Szkolenie personelu jest istotnym elementem zapewnienia wysokiej jakości usług w restauracji i powinno obejmować edukację w zakresie oferowanego menu. W tym szkoleniu przedstawiamy pięć kluczowych korzyści płynących z upewnienia się, że



zespół pracowników obsługujących konsumentów zna menu od podszewki oraz w jaki sposób można wprowadzić tego typu szkolenia.

Slajd szósty - Pięć powodów, dla których warto trenować menu.

Powód pierwszy: Upselling, czyli metoda sprzedaży, która ma za zadanie zwiększenie wartości transakcji. Szkolenie personelu ma kluczowe znaczenie, aby upselling stał się regularną i udaną częścią działalności. Kiedy czujesz się wystarczająco kompetentny i upoważniony do przedstawiania klientom pomocnych i inteligentnych sugestii, ta wiedza może łatwo przełożyć się na większe rachunki pod koniec dnia pracy.

Powód drugi: Autentyczność. Im lepiej wyedukowani są kelnerzy, jeśli chodzi o serwowane dania, tym większą pewność siebie będą mieli, odpowiadając na pytania klientów. Rekomendacje bez wiedzy na ich poparcie często wypadają słabo; w sytuacjach, w których kelner jest pytany, którą przystawkę by wybrał lub o polecenie połączenia wina z daniem głównym, pewna siebie, kompetentna odpowiedź jest często odróżniana od takiej, która jest wyciągnięta z powietrza - i ma zdecydowanie większą wagę.

Powód trzeci: Lepsza obsługa, większa lojalność. Poziom usług świadczonych przez zespół obsługi klienta jest wyższy dzięki specjalistycznej wiedzy. Gdy obsługa jest kompetentna i pewna siebie, generuje to zaufanie klientów i zwiększenie ich lojalności oraz prawdopodobieństwa ponownych wizyt w lokalu.

Powód czwarty: Lepsza efektywność. Bieganie tam i z powrotem do kuchni w celu zadawania pytań marnuje czas wszystkich. Co więcej, gdy pracownik obsługi odchodzi od stolika, by "skonsultować się z szefem kuchni", klienci mogą stracić wiarę w ogólną jakość lokalu.

Powód piąty: Inteligentne zarządzanie alergenami. Gdy klienci mają pytania dotyczące potencjalnych alergenów w potrawach, ważne jest, aby personel był dobrze poinformowany. Personel, który potrafi profesjonalnie odpowiedzieć na pytania sprawi, że goście dotknięci alergiami poczną się mile widziani i bezpieczni. Rozległe szkolenie w tym zakresie może nie tylko zapobiec poważnym incydentom, ale także zwiększyć szanse, że goście powrócą lub polecą lokal znajomym i rodzinie.

Slajd siódmy - Sposoby angażowania i edukowania pracowników.

Podczas opracowywania nowego lub zaktualizowanego menu zalecamy zaangażowanie pracowników od wczesnych etapów. Personel obsługujący gości wchodzi z nimi w interakcje; w związku z tym często ma on cenne spostrzeżenia, które można wykorzystać do informowania o pozycjach menu, stosowanych sformułowaniach i opisach.

Poinformuj kadrę zarządzającą i przełożonych, że będą musieli wesprzeć ciebie w przygotowaniu pracowników do korzystania z menu. Współtwórz z nimi plan



szkoleniowy, aby mogli przejąć odpowiedzialność za proces i pomóc swoim kolegom z zespołu.

Usiądź do degustacji pełnego menu z personelem obsługującym gości. Podczas degustacji każdej potrawy podaj im istotne i przydatne informacje na temat jej składników (w tym ewentualnych alergenów), sposobu przygotowania, prezentacji, ceny i największych zalet.

Wyjaśnij, w jaki sposób to szkolenie przyniesie korzyści pracownikom; na przykład omów, w jaki sposób dostarczone informacje ułatwią upselling, zwiększając średnią wysokość rachunku i mając pozytywny wpływ na napiwki. Podkreśl, że ta wiedza ułatwi im pracę, dając im większą pewność siebie w kontaktach z klientami.

Jest to proces ciągły i powinien być kontynuowany w miarę dostosowywania i aktualizowania menu. Jeśli masz codzienną ofertę specjalną, poproś personel kuchni o przygotowanie jednej porcji na początku zmiany. Niech kelnerzy spróbują dania, podczas gdy szef kuchni wyjaśni jego składniki, punkty sprzedaży i cenę, a także zachęci ich do zadawania pytań.

Slajd ósmy - Jak nauczyć się menu?

W tym filmie przedstawiamy strategię, nie tylko w celu przestudiowania menu, ale także pokazujemy, dlaczego jest to ważne, ponieważ znajomość menu pomoże ci nawiązać kontakt z klientami.

Slajd dziewiąty - Szkolenie w zakresie menu.

Ważne jest, abyś mógł:

- opisać wszystkie dania w menu w prosty i przejrzysty sposób, wskazując to, co czyni je wyjątkowymi,
- dokładnie wymawiać nazwy wszystkich potraw i składników,
- zidentyfikować alergeny i zasugerować alternatywy tam, gdzie to możliwe,
- odpowiadać na pytania dotyczące składników i technik przygotowywania,
- wyjaśnić, jakie dodatki lub sosy będą towarzyszyć każdemu daniu,
- podkreślać pochodzenie składników,
- zidentyfikować charakterystyczne dania swojej restauracji, oraz
- udzielać odpowiednich porad dotyczących wielkości porcji każdego dania.

Slajd dziesiąty - Zrozumienie ograniczeń i preferencji żywieniowych.

W dzisiejszych czasach, znaczenie obsługi konsumentów ze specjalnymi dietami jest niezbędne dla rozwoju każdej firmy spożywczej.



Pierwszym krokiem jest jasna komunikacja z bazą klientów na temat ich konkretnych potrzeb i ograniczeń dietetycznych.

Obejmują one alergię, wybory związane ze stylem życia, takie jak wegetarianizm lub weganizm, lub wymagania dietetyczne i kulturowe, w tym nietolerancje, preferencje zdrowotne i ograniczenia religijne.

Po dokładnym zrozumieniu potrzeb klientów można przyjąć zamówienie i zaplanować menu, które spełni ich wymagania, jednocześnie oferując różnorodne opcje.

Wyraźne oznakowanie potraw i szkolenie personelu są ważne dla zapewnienia bezpieczeństwa klientów. Wdrożenie wymienionych na następnych slajdach praktyk pomoże ci zaspokoić wszystkie rodzaje specjalnych diet i wymagań klientów.

Slajd jedenasty - Poznaj powszechne ograniczenia dietetyczne.

Alergie i nietolerancje: Mogą mieć różne nasilenie, od łagodnego do zagrażającego życiu. Typowe alergenów obejmują orzechy, gluten, nabiał, skorupiaki i jaja. Ważne jest, aby znać składniki każdego dania i informować gości o wszelkich alergiach.

Ograniczenia związane z religią: Wielu gości przestrzega przepisów żywieniowych opartych na ich przekonaniach religijnych. Na przykład muzułmanie mogą wymagać jedzenia halaal, podczas gdy Żydzi mogą szukać koszernej opcji. Zrozumienie tych potrzeb i posiadanie dostępnych opcji może znacznie poprawić ich wrażenia kulinarne.

Wegetarianizm i weganizm: Wegetarianie nie jedzą mięsa, a weganie unikają wszelkich produktów pochodzenia zwierzęcego, w tym nabiału i jaj. Znajomość różnicy i umiejętność zaproponowania odpowiednich pozycji w menu jest kluczowa.

Zdrowie i styl życia: Niektórzy goście mogą przestrzegać określonych diet ze względów zdrowotnych lub osobistych przekonań, takich jak dieta ketonowa, paleo lub dieta niskowęglowodanowa. Znajomość tych terminów i umiejętność oferowania odpowiednich opcji lub modyfikacji jest wskazana.

Slajd dwunasty - Komunikacja i edukacja.

Komunikacja jest kluczowa: Zawsze pytaj gości, czy mają jakieś ograniczenia lub preferencje żywieniowe na początku obsługi gościa. Takie proaktywne podejście świadczy o uważności i trosce o ich doznania kulinarne. Bądź szczerzy co do tego, co kuchnia może zaoferować i nie bój się prosić o wyjaśnienie ograniczeń, których nie znasz.

Bądź poinformowany i kształć się: Podejmij inicjatywę, aby dowiedzieć się o różnych potrzebach żywieniowych i o tym, jak można je zaspokoić w karcie menu restauracji. Jeśli Twój lokal oferuje sesje szkoleniowe, chętnie weź w nich udział. Korzystaj z

dodatkowych zasobów, takich jak książki, strony internetowe, a nawet aplikacje, które dostarczają informacji na temat ograniczeń dietetycznych i przepisów.

Slajd trzynasty - Specjalne życzenia i alternatywne oferty.

- Gdy gość zgłasza specjalne życzenie ze względu na ograniczenia dietetyczne, należy jasno i szybko poinformować o tym kuchnię. Upewnij się, że istnieje system zapobiegający zanieczyszczeniu krzyżowemu w przypadku alergii, taki jak używanie oddzielnych przyborów i stref gotowania.
- Bądź na tyle zaznajomiony ze swoim menu, aby zasugerować modyfikacje lub alternatywy. Na przykład, zaoferuj zastąpienie składnika mlecznego alternatywą roślinną dla gości wegańskich lub zasugeruj danie bezglutenowe. Zdolność do zapewnienia opcji sprawia, że posiłek jest bardziej inkluzywny i przyjemny dla wszystkich.

Slajd czternasty - Zawsze sprawdzaj dwukrotnie.

- Przed podaniem sprawdź dokładnie, czy posiłek spełnia potrzeby dietetyczne gościa. Ten ostatni krok może zapobiec pomyłkom i pokazać gościom, że ich bezpieczeństwo i zadowolenie są Twoimi priorytetami.

WAŻNE:

- Zrozumienie i dostosowanie się do ograniczeń i preferencji żywieniowych jest istotną częścią świadczonych usług. Postępując zgodnie z tymi wytycznymi, możesz zapewnić, że wszyscy goście czują się mile widziani, szanowani i otoczeni opieką podczas posiłku.

Pamiętaj, że kluczem do sukcesu w tej dziedzinie jest wiedza, komunikacja i dbałość o szczegóły.

Slajd piętnasty - Jaka jest różnica między alergią a nietolerancją?

- Terminy "alergia" i "nietolerancja" są często używane zamiennie, jeśli chodzi o reakcje na niektóre pokarmy, ale odnoszą się one do bardzo różnych reakcji fizjologicznych w organizmie.
- Zrozumienie różnicy między alergią pokarmową a nietolerancją pokarmową jest niezbędne do prawidłowego diagnozowania i leczenia tych schorzeń, a także do zapewnienia odpowiednich porad i dostosowań dla osób nimi dotkniętych.

Oto zestawienie najważniejszych różnic:

Slajd szesnasty - Alergie pokarmowe a nietolerancja pokarmowa.

Alergie pokarmowe to reakcja układu odpornościowego: Alergia pokarmowa angażuje układ odpornościowy. Kiedy osoba z alergią pokarmową spożywa alergen,



jej organizm błędnie identyfikuje go jako szkodliwą substancję. Następnie układ odpornościowy wytwarza przeciwciała zwane immunoglobulinami E (IgE) w celu zwalczania alergenu, co prowadzi do reakcji alergicznej.

- **Objawy:** Reakcje alergiczne mogą wpływać na skórę, przewód pokarmowy, układ oddechowy, a w ciężkich przypadkach na układ sercowo-naczyniowy. Objawy mogą obejmować pokrzywkę, swędzenie, obrzęk, trudności w oddychaniu, wymioty, biegunkę i anafilaksję - potencjalnie zagrażającą życiu reakcję, która wymaga natychmiastowej pomocy medycznej.
- **Początek:** Reakcje alergiczne zazwyczaj pojawiają się wkrótce po spożyciu alergenu, często w ciągu kilku minut do kilku godzin.
- **Ilość wyzwalającego pokarmu:** Nawet niewielka ilość alergenu może wywołać reakcję alergiczną u wrażliwych osób.

W nietolerancji pokarmowej występuje reakcja układu trawiennego: Nietolerancja pokarmowa obejmuje przede wszystkim układ trawienny i nie jest wywoływana przez układ odpornościowy. Występuje, gdy układ trawienny danej osoby nie jest w stanie prawidłowo strawić określonego pokarmu lub składnika. Może to być spowodowane niedoborem enzymów, wrażliwością na dodatki do żywności lub reakcjami na naturalnie występujące w żywności substancje chemiczne.

- **Objawy:** Objawy nietolerancji pokarmowej są na ogół mniej nasilone niż reakcje alergiczne i mają głównie charakter żołądkowo-jelitowy. Mogą obejmować gazy, wzdęcia, biegunkę, zaparcia, skurcze i nudności.
- **Początek:** Objawy nietolerancji pokarmowej mogą pojawić się od kilku godzin do kilku dni po spożyciu szkodliwego pokarmu, co czasami utrudnia zidentyfikowanie przyczyny.
- **Ilość wyzwalającego pokarmu:** Osoby z nietolerancją pokarmową mogą być w stanie spożywać niewielkie ilości szkodliwego pokarmu bez doświadczania znaczących objawów, w zależności od ich wrażliwości i danego pokarmu.

Slajd siedemnasty - Jakie są najczęstsze alergie pokarmowe?

- Najczęstsze alergie pokarmowe, często określane jako "Wielka dziewiątka", obejmują substancje, które są odpowiedzialne za większość reakcji alergicznych związanych z żywnością.
- Zrozumienie tych powszechnych alergenów ma kluczowe znaczenie dla specjalistów gastronomii, nauczycieli i ogółu społeczeństwa, aby zapewnić bezpieczeństwo i dobre samopoczucie osób z alergiami pokarmowymi.



Alergen pierwszy: Mleko. Alergia na mleko krowie jest najczęstszą alergią pokarmową u niemowląt i małych dzieci i może powodować szereg objawów, od łagodnych do ciężkich, w tym anafilaksję.

Alergen drugi: Jaja. Zarówno białka, jak i żółtka jaj mogą wywoływać reakcje alergiczne, których nasilenie różni się w zależności od osoby.

Alergen trzeci: Orzeszki ziemne. Alergie na orzeszki ziemne są jedną z najczęstszych przyczyn poważnych ataków alergii i mogą zagrażać życiu. Należy pamiętać, że orzeszki ziemne to rośliny strączkowe, a nie orzechy.

Alergen czwarty: Orzechy z drzew orzechowych. Ta kategoria obejmuje orzechy takie jak migdały, orzechy włoskie, orzechy laskowe, orzechy nerkowca, pistacje i orzechy brazylijskie. Podobnie jak alergię na orzeszki ziemne, alergię na orzechy mogą również powodować poważne reakcje.

Alergen piąty: Ryby. Reakcje alergiczne na ryby mogą być poważne i często są to alergię na całe życie. Osobom z alergią na ryby zwykle zaleca się unikanie wszystkich gatunków ryb.

Alergen szósty: Skorupiaki. Obejmuje to skorupiaki i mięczaki, takie jak krewetki, kraby, homary, kalmary i przegrzebki. Alergie na skorupiaki są również znane z wywoływania ciężkich reakcji alergicznych.

Alergen siódmy: Soja. Alergia na soję występuje częściej u dzieci niż u dorosłych i często też ustępuje. Soja należy do rodziny roślin strączkowych, do której należą również orzeszki ziemne.

Alergen ósmy: Pszenica. Alergie na pszenicę różnią się od celiakii, która jest zaburzeniem autoimmunologicznym wywoływanym przez gluten. Objawy alergii na pszenicę mogą wahać się od łagodnych do zagrażających życiu.

Alergen dziewiąty: Sezam. Nasiona sezamu i ich pochodne mogą powodować reakcje alergiczne podobne do tych wywoływanych przez inne alergeny pokarmowe.

Slajd osiemnasty - Ogólne praktyki zarządzania alergenami.

Ogólne praktyki zarządzania **alergenami** są następujące:

- Zapobieganie zanieczyszczeniom krzyżowym: Używanie oddzielnych przyborów, naczyń kuchennych i obszarów przygotowywania potraw wolnych od alergenów.
- Przejrzystość składników: Dostarczanie szczegółowych list składników i otwartość na zapytania klientów dotyczące przygotowywania żywności.

- Szkolenie personelu: Kształcenie personelu w zakresie alergii pokarmowych, zanieczyszczeń krzyżowych i skutecznego komunikowania się z gośćmi na temat ich potrzeb żywieniowych.

Te praktyki nie tylko pomagają zapewnić bezpieczeństwo gościom z alergiami, ale także poprawiają ich doznania kulinarne, zapewniając im różnorodne, bezpieczne i smaczne opcje. Ważne jest, aby restauracje były na bieżąco z alergiami pokarmowymi i stale dostosowywały swoją ofertę do potrzeb klientów.

Slajd dziewiętnasty - Przykład: Jak zaspokoić potrzeby wegańskich klientów.

Obsługa klientów wegańskich wymaga czegoś więcej niż tylko usunięcia mięsa z potraw; wymaga to zrozumienia weganizmu jako wyboru stylu życia, który wyklucza wszystkie produkty pochodzenia zwierzęcego. Dla restauracji oznacza to oferowanie posiłków wolnych od mięsa, nabiału, jaj i innych składników pochodzenia zwierzęcego.

Oto jak restauracje mogą skutecznie zaspokajać potrzeby wegańskich klientów:

Punkt pierwszy. Rozwój menu:

- Oferuj prawdziwe opcje wegańskie: Opracuj szereg apetycznych dań wegańskich, a nie symbolicznie tylko jedną lub dwie pozycje. Rozważ stworzenie wegańskich wersji popularnych dań, aby dotrzeć do szerszego grona klientów.
- Wyraźnie oznaczaj pozycje wegańskie: Używaj wyraźnych etykiet w menu, aby wskazać, które dania są wegańskie, ułatwiając klientom identyfikację opcji.

Punkt drugi. Świadomość składników:

- Zrozumienie wymagań wegańskich: Poinformuj swoich pracowników o tym, co stanowi składnik wegański. Pamiętaj, że niektóre mniej oczywiste składniki, takie jak żelatyna, miód i niektóre barwniki spożywcze, są pochodzenia zwierzęcego i nie są odpowiednie dla wegan.
- Pozyskuj wysokiej jakości wegańskie składniki: Zainwestuj w wysokiej jakości wegańskie zamienniki, takie jak mięsa roślinne, sery bez nabiału i zamienniki jaj. Może to znacznie zwiększyć atrakcyjność twoich wegańskich potraw.

Slajd dwudziesty - Przykład: Jak zaspokoić potrzeby wegańskich klientów.

Punkt trzeci. Praktyki kuchenne:

- Unikaj zanieczyszczenia krzyżowego: Jeśli to możliwe, używaj oddzielnych przyborów kuchennych, naczyń i obszarów przygotowywania potraw



wegańskich i niewegańskich. Jeśli nie jest to możliwe, zapewnij dokładne ich czyszczenie między użyciami.

- Innowacyjne gotowanie: Stosuj techniki i składniki, które wydobywają to, co najlepsze z żywności pochodzenia roślinnego, takie jak wędzenie warzyw lub używanie orzechów i nasion w celu kształtowania tekstury i smaku.

Punkt czwarty. Szkolenie personelu:

- Edukacja personelu: Upewnij się, że cały personel, od kuchni po obsługę, rozumie, na czym polega weganizm i może śmiało odpowiadać na pytania dotyczące dostępnych opcji wegańskich.
- Specjalne życzenia: Przeszkol personel w zakresie uprzejmej i kompetentnej obsługi specjalnych życzeń dietetycznych, aby wegańscy klienci czuli się mile widziani i doceniani.

Punkt piąty. Marketing i komunikacja:

- Promuj swoje wegańskie opcje: Wyróżnij swoje wegańskie dania w materiałach marketingowych, na swojej stronie internetowej i w mediach społecznościowych, aby przyciągnąć wegańskich klientów.
- Zaangażuj się w społeczność wegańską: Bierz udział w wegańskich wydarzeniach lub rozważ oferowanie specjalnych promocji dla wegańskich grup i społeczności.

Slajd dwudziesty pierwszy - Przykład: Jak zaspokoić potrzeby wegańskich klientów.

Punkt szósty. Informacje zwrotne i adaptacja:

- Prośba o opinie: Regularnie pytaj o opinie swoich wegańskich klientów, aby lepiej zrozumieć ich potrzeby i ulepszyć swoją ofertę.
- Bądź na bieżąco: Bądź na bieżąco z trendami w kuchni wegańskiej i stale odświeżaj swoje menu o nowe, kreatywne dania wegańskie, aby klienci wracali.

Punkt siódmy. Uwagi specjalne:

- Równowaga odżywcza: Oferuj dania, które zapewniają dobrą równowagę między białkami, tłuszczami i węglowodanami. Uwzględniaj różnorodne warzywa, zboża, rośliny strączkowe, orzechy i nasiona, aby posiłki były kompletne pod względem odżywczym.
- Sezonowe i lokalne: Kładź nacisk na sezonowe i lokalnie pozyskiwane produkty, aby tworzyć świeże i przyjazne dla środowiska dania wegańskie.



Wdrażając te strategie, restauracje mogą nie tylko skuteczniej obsługiwać klientów wegańskich, ale także przyciągać szerszą publiczność zainteresowaną opcjami gastronomicznymi opartymi na roślinach. Oferowanie dobrze przygotowanych dań wegańskich może poprawić reputację restauracji, przyciągnąć lojalną bazę klientów i przyczynić się do bardziej inkluzywnego i zróżnicowanego menu.

Slajd dwudziesty drugi

To koniec sesji pierwszej w module czwartym. Dziękujemy za poświęcony czas.

