

Slajd pierwszy Moduł czwarty.

Moduł czwarty. Obsługa klienta i komunikacja

Slajd drugi - Sesja druga: Szkolenie personelu i komunikacja wewnętrzna.

Skupimy się na analizie redukcji odpadów żywnościowych, organizacji miejsca pracy, szkoleniu kelnerów, programach darowizn żywności, komunikacji interpersonalnej i zespołowej, zarządzaniu zespołem oraz zrównoważonym rozwoju w branży gastronomicznej.

Slajd trzeci - Szkolenie personelu i komunikacja wewnętrzna.

Podczas tej sesji zdobędziemy skuteczne umiejętności komunikacyjne, przeanalizujemy zalety efektywnej pracy zespołowej oraz zgłębimy zasady komunikacji interpersonalnej.

Przeszkolimy również personel w zakresie sposobów ograniczania marnotrawstwa żywności w zakładzie gastronomicznym

Slajd czwarty - Minimalizacja błędów.

Lokale gastronomiczne muszą zobowiązać się do utrzymania wysokich standardów obsługi, a także właściwej organizacji miejsca pracy od obszaru przygotowywania do obszaru wydawania gotowych posiłków.

Drugim obszarem zainteresowania są procesy gastronomiczne - są to codzienne czynności, które zapewniają funkcjonowanie lokalu gastronomicznego. Muszą one być dobrze zorganizowane, kompleksowe, spójne i przejrzyste.

Błędy mogą prowadzić do utraty przychodów, większego marnotrawstwa żywności i niewłaściwego środowiska pracy z trudnościami w utrzymaniu personelu.

Chociaż błędy zdarzają się i zawsze będą się zdarzać, istnieje kilka sposobów, które pozwalają zminimalizować ich występowanie.

Ucz się na błędach swoich oraz innych oraz opracuj procedury ich unikania.

Slajd piąty - Komunikacja w hałaśliwym otoczeniu.

Lokal gastronomiczny może być głośnym miejscem: ruchliwa kuchnia z brzęczącymi naczyniami, ludzie pędzący z jednego miejsca do drugiego, muzyka poprawiająca atmosferę w miejscu serwowania dań. Wszystko to utrudnia komunikację i może prowadzić do zwiększonej liczby błędów.

Wskazówki pozwalające uniknąć nieporozumień, wynikających z hałasu w miejscu pracy:

- Jeśli musisz odbyć dłuższą rozmowę, przenieś się do cichszego miejsca lub biura.



- Będziesz musiał mówić głośniej, jednak staraj się unikać krzyczenia - wykrzykiwane słowa są trudniejsze do zrozumienia, a zwiększony hałas dodatkowo utrudnia komunikację.
- Upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz, jest zwrócona w twoją stronę, aby uzyskać najlepszą jakość transmisji dźwięku.
- Niektóre formy komunikacji są niewerbalne: można komunikować się za pomocą mimiki twarzy i gestów (na przykład wskazywanie rzeczy); czytanie z ruchu warg i słuchanie głosu również zwiększa jasność przekazu.

Slajd szósty - Umiejętności interpersonalne.

Umiejętności interpersonalne, zwane również umiejętnościami społecznymi, są rodzajem tak zwanych "umiejętności miękkich". Obejmują one umiejętności mówienia i słuchania i są podstawą zrozumienia i interakcji z innymi ludźmi, jeden na jednego lub w grupie.

Dobre umiejętności interpersonalne są ważnym atrybutem ludzi, którzy dogadują się z innymi i dobrze funkcjonują w środowisku zawodowym.

Slajd siódmy - Umiejętności społeczne w komunikacji interpersonalnej.

Umiejętności interpersonalne, nazywane również umiejętnościami społecznymi, należą do tzw. umiejętności miękkich. Obejmują one między innymi umiejętność mówienia, słuchania oraz szereg innych zdolności ułatwiających skuteczną komunikację i współpracę.

Kompetencje komunikacyjne są jednym z kluczowych elementów umiejętności społecznych, lecz nie jedynym.

Umiejętności interpersonalne stanowią podstawę zrozumienia i efektywnej interakcji z innymi – zarówno w relacjach indywidualnych, jak i grupowych. Dobrze rozwinięte umiejętności interpersonalne są ważnym atrybutem osób, które potrafią nawiązywać pozytywne relacje i skutecznie funkcjonować w środowisku zawodowym.

Niektórzy ludzie mają lepsze umiejętności społeczne niż inni, ale musimy być świadomi, że takie umiejętności można rozwijać i wzmacniać poprzez trening.

Slajd ósmy - Aspekty umiejętności interpersonalnych.

Umiejętności komunikacyjne: ważne jest, aby pracownik lokalu gastronomicznego posiadał dobre umiejętności komunikacyjne - zarówno w celu jasnej komunikacji z klientami, jak i komunikacji z innymi współpracownikami.

Brak umiejętności komunikacyjnych może łatwo prowadzić do nieporozumień i błędów.

Inteligencja emocjonalna: Jest to zdolność do zarządzania własnymi emocjami w konstruktywny sposób, co między innymi umożliwia wydajną pracę. Inteligencja



emocjonalna pomaga nawiązać kontakt i wczuć się w sytuację klientów i współpracowników.

Umiejętność rozwiązywania problemów: w lokalu gastronomicznym często mamy do czynienia z sytuacjami kryzysowymi obejmującymi nieporozumienia, problemy, zdenerwowanych klientów lub niechętnych do współpracy współpracowników. Podstawą radzenia sobie z takimi sytuacjami jest umiejętność identyfikowania i rozwiązywania pojawiających się problemów.

Umiejętność podejmowania decyzji: potrzebne są również umiejętności podejmowania decyzji, aby być w stanie zidentyfikować najlepsze rozwiązania, gdy zostaniesz postawiony przed dylematem: czasami idealne rozwiązanie nie istnieje i musisz wybrać najmniej szkodliwe. Czasami też istnieją pozornie bardziej poprawne rozwiązania, ale niektóre z nich mogą prowadzić do problemów w przyszłości. Musisz zidentyfikować najlepsze rozwiązania, aby utrzymać biznes przez jak najdłuższy czas.

Umiejętność pracy w zespole: umiejętność pracy z innymi jest niezbędna w każdym środowisku zawodowym, a szczególnie ważna w stresującym środowisku branży gastronomicznej.

Umiejętności rozwiązywania konfliktów: musisz być w stanie rozwiązywać konflikty z klientami i między pracownikami.

Umiejętności wywierania wpływu lub negocjacji: taka umiejętność może pomóc w rozwiązywaniu problemów poprzez oferowanie akceptowalnych kompromisów.

Slajd dziewiąty - Umiejętności komunikacyjne.

Umiejętność słuchania pozwala prawidłowo interpretować życzenia gości i przekazywać je współpracownikom w formie instrukcji dotyczących zamówienia. Pomagają również w ogólnej komunikacji w zespole: aby zrozumieć problemy, najpierw trzeba ich wysłuchać. W branży gastronomicznej często zdarzają się pracownicy, którzy nie znają doskonale języka ojczystego i mogą nie wyrażać się jasno - trzeba znaleźć sposoby na skuteczną komunikację ze wszystkimi członkami zespołu.

Komunikacja werbalna czyli komunikacja między dwiema lub więcej osobami za pomocą głosu musi być jasna, dokładna i skuteczna. Istnieje wiele możliwości nieporozumień, zwłaszcza w hałaśliwym otoczeniu lokalu gastronomicznego, dlatego należy być zwięzłym i przekazywać ważne instrukcje tak jasno, jak to tylko możliwe.

Komunikacja niewerbalna obejmuje gesty, mimikę, język ciała i zachowania. Jest równie ważna jak komunikacja werbalna i często pozostawia trwalsze wrażenie, zwłaszcza gdy jest sprzeczna z komunikacją werbalną.

Slajd dziesiąty - Rozwiązywanie konfliktów.



Istnieje wiele rodzajów konfliktów – niektóre nieporozumienia mogą mieć charakter konstruktywny i prowadzić do lepszych rozwiązań oraz usprawnień w przyszłym funkcjonowaniu restauracji. Inne sytuacje wymagają już interwencji: może to być konieczność doprecyzowania istniejących zasad, wprowadzenia nowych, udzielenia porady lub natychmiastowej reakcji – szczególnie w przypadku poważnych naruszeń, takich jak nękanie czy łamanie zasad bezpieczeństwa.

Konfliktów nie należy rozwiązywać w obecności klientów – nawet jeśli rozpoczną się na sali, należy przenieść rozmowę w miejsce prywatne. Goście nie powinni być narażeni na niekomfortowe sytuacje, dlatego priorytetem powinna być profesjonalna obsługa, a rozwiązywanie problemów powinno odbywać się dyskretnie, najlepiej poza godzinami pracy.

Unikaj rozwiązywania konfliktów z góry przyjętymi założeniami lub pod wpływem wcześniejszych doświadczeń. Każdy spór powinien być traktowany indywidualnie. Nie oznacza to ignorowania przeszłości – ważne jest jednak, by nie wpływała ona na obiektywną ocenę bieżącej sytuacji i doboru odpowiednich środków zaradczych.

Slajd jedenasty - Inteligencja emocjonalna: Radzenie sobie z gniewem.

Jeśli osoby zaangażowane w rozmowę są rozgniewane – lub choćby jedna z nich – konflikt ma tendencję do eskalacji. Wysoka inteligencja emocjonalna znacząco pomaga w kontrolowaniu złości i reagowaniu z opanowaniem, jednak w pracy z ludźmi musimy być przygotowani na kontakt z różnymi typami osobowości. Dlatego tak ważne jest, aby posiadać strategie deeskalacji, które pozwolą uspokoić napiętą sytuację i przywrócić konstruktywny dialog.

Czasami kilka głębokich oddechów lub chwila skupienia, pozwala wyciszyć emocje i usunąć ich wpływ na przebieg rozmowy.

Jeśli to nie zadziała, spróbuj użyć dystansu: albo usuń się fizycznie, albo spróbuj rozwiązać problem później, gdy wszyscy ochłoną i ludzie będą mogli myśleć jaśniej. Wyjaśnij sprawę spokojnie i wskaż główny problem oraz sposób, w jaki druga osoba może go rozwiązać lub pomóc ci się z nim uporać.

Uznaj emocje drugiej osoby, nie bagatelizuj ich. Staraj się skupić na problemach. Nie eskaluj konfliktu, używając obraźliwego języka lub krzycząc. Może to dać ci szybką satysfakcję, ale na dłuższą metę zawsze psuje relacje i komunikację.

Slajd dwunasty - Praca zespołowa

Personel restauracji to nie tylko grupa indywidualnych pracowników, lecz zespół, który musi działać wspólnie, aby firma mogła funkcjonować skutecznie i wydajnie. Współpracownicy powinni odnosić się do siebie z szacunkiem, rozważą i uwagą.

Warto wzmacniać spójność zespołu, nagradzając zarówno dobrą współpracę i wzajemną pomoc, jak i indywidualne osiągnięcia.

Problemy należy rozwiązywać szybko i sprawiedliwie, dbając o to, by każdy pracownik czuł się częścią zespołu i miał realny wpływ na jego funkcjonowanie.



Slajd trzynasty - Etapy rozwiązywania konfliktów.

Zidentyfikuj problem:

- Niech wszystkie zaangażowane strony podzielą się swoimi poglądami na temat wydarzeń, które spowodowały problem.
- Oceniaj tylko po zebraniu wszystkich faktów.
- Niektóre problemy są spowodowane przez kwestie systemowe, inne przez konflikty interpersonalne i problemy behawioralne jednostek, a jeszcze inne przez czynniki zewnętrzne.

Znajdź rozwiązanie:

- Po zidentyfikowaniu problemów, znajdź rozwiązania: niektóre z nich są proste, inne mogą wymagać szerszych zmian w polityce i strategii.
- Znajdując rozwiązania dla powtarzających się problemów, konsultuj się ze swoim zespołem.

Zastosuj środki:

- Powtarzającym się problemom można najlepiej zapobiegać, stosując środki i działania w ramach ogólnej polityki.
- Należy z wyprzedzeniem poinformować wszystkich pracowników o nowych środkach.

Slajd czternasty - Otwarta komunikacja z pracownikiem.

Skuteczna i przejrzysta komunikacja pomiędzy kierownictwem, kuchnią a personelem obsługującym stanowi fundament sprawnego zarządzania operacjami w lokalu gastronomicznym.

Otwarty przepływ informacji jest również kluczowy dla lepszego planowania pracy i realizacji zadań związanych z zarządzaniem personelem.

Jeśli nie masz jeszcze ujednoliconego kanału komunikacyjnego, warto go jak najszybciej wprowadzić. Można stworzyć grupowy czat w popularnych aplikacjach do komunikacji, takich jak Viber czy WhatsApp, lub skorzystać z profesjonalnych platform, takich jak Slack czy Discord; jeśli korzystasz już z dedykowanego systemu informacyjnego do planowania i podobnych zadań, sprawdź, czy umożliwia on dodanie pokoju rozmów dedykowanego komunikacji z zespołem. Pracownicy powinni mieć możliwość szybkiego otrzymywania i wysyłania informacji za pośrednictwem jednego dedykowanego kanału.

Na tych kanałach, czatach można teraz publikować, udostępniać aktualizacje, zmiany w procedurach organizacyjnych i podobne ważne wiadomości, typu: powiadomienia o czasie wolnym, zmiany zmian.



Staraj się unikać utrzymywania komunikacji wyłącznie werbalnej, ponieważ może to łatwo prowadzić do nieporozumień.

Slajd piętnasty - Wdrażanie skutecznych kanałów komunikacji.

SPOTKANIA: Regularne spotkania pracowników to skuteczny sposób na dzielenie się aktualnościami, zbieranie informacji zwrotnych i omawianie sposobów na usprawnienie działań. Jest to sposób na dzielenie się istotnymi informacjami w celu uniknięcia nieporozumień i dobre miejsce do identyfikowania problemów, zanim przerodzą się one w poważne kwestie.

STANDARDOWE PROCEDURY ZGŁASZANIA PROBLEMÓW: Ustanowienie procedury i hierarchii zgłaszania problemów związanych z klientami, komunikacją z pracownikami i innych kwestii operacyjnych, których nie można odłożyć na regularne spotkania.

E-KOMUNIKACJA: Zapewnienie wszystkim pracownikom znormalizowanych środków komunikacji elektronicznej (grupy wiadomości, forum i tym podobne).

POLITYKA OTWARTYCH DRZWI: Wspieranie polityki otwartych drzwi zapewni komfortowe środowisko pracy, a także sprawi, że kierownictwo będzie świadome występujących problemów. Może również zachęcić pracowników do sugerowania ulepszeń w procedurach oraz przygotowywania inicjatyw i działań promocyjnych.

Slajd szesnasty - Aspekty strategii zrównoważonego rozwoju dla firmy.

Zrównoważony rozwój powinien być integralną częścią wszystkich procedur biznesowych. Niektóre inicjatywy w tym zakresie wymagają jednak dodatkowego czasu i zaangażowania, dlatego warto traktować je jako dodatkowe obowiązki, a w niektórych przypadkach nawet jako oddzielne role przypisane wyznaczonym pracownikom.

Możesz powołać zespół lub przydzielić konkretne role pracownikom odpowiedzialnym za działania związane ze zrównoważonym rozwojem. Takie rozwiązanie jest szczególnie wskazane w przypadku zaangażowania w inicjatywę i programy przeciwdziałania marnowaniu żywności.

Możesz również wyznaczyć osobę lub zespół odpowiedzialny za wdrażanie inicjatyw zrównoważonego rozwoju oraz nawiązywanie współpracy z zewnętrznymi programami i projektami związanymi z żywnością.

W tworzenie nowych inicjatyw warto angażować jak największą liczbę pracowników. Można organizować spotkania w formie burzy mózgów lub stworzyć system zachęt do dzielenia się pomysłami na ograniczenie marnowania żywności oraz zrównoważone wykorzystanie odpadów, na przykład poprzez udział w programach darowizn lub programach ponownego wykorzystania odpadów żywnościowych.

Slajd siedemnasty - Program szkoleniowy.



Najpopularniejszym sposobem szkolenia nowych pracowników w branży gastronomicznej jest system mentorski. Nowemu pracownikowi przydzielany jest mentor, który szybko wyjaśnia operacje i procedury restauracji przed lub nawet równocześnie z rozpoczęciem pracy przez pracownika.

Takie nieformalne szkolenie może być tanim i szybkim rozwiązaniem krótkoterminowym. Jednak w dłuższej perspektywie może prowadzić do licznych problemów. Głównym wyzwaniem jest jego subiektywny charakter – skuteczność takiego szkolenia zależy od osoby mentora, jego stylu komunikacji, interpretacji zasad obowiązujących w restauracji oraz sposobu, w jaki nowy pracownik je rozumie i wdraża w codziennej pracy.

Długoterminowym rozwiązaniem jest stworzenie dostosowanego do potrzeb, programu szkoleniowego z jasnymi wytycznymi, który uwzględni wszystkie ogólne wytyczne, ale także specyfikę zakładu gastronomicznego. Nowi pracownicy nadal powinni mieć zapewnionego mentora, ale jego zadaniem powinno być prowadzenie pracowników przez program i udzielanie odpowiedzi i wyjaśnień w razie potrzeby.

Zapewnienie jasnego i bezstronnego szkolenia stanowi solidną podstawę efektywnej obsługi klienta i bezproblemowej komunikacji między wszystkimi pracownikami.

Slajd osiemnasty - Metody nauczania i zapewniania zgodności z wytycznymi.

- Platformy e-learningowe
- Wykłady
- Mentoring
- Podcasty
- Seminaria
- Samouczki wideo

Slajd dziewiętnasty - Kompleksowy program szkoleniowy.

- Zaczynij od solidnego programu wdrożeniowego dla nowych pracowników.
- uwzględnij operacyjne aspekty pracy, wizję i strategię restauracji, inicjatywy związane z ograniczeniem marnowania żywności, w których bierzesz udział.
- Upewnij się, że każdy członek zespołu rozumie i podziela cele firmy już od pierwszego dnia pracy.
- Zapewnienie pracownikom możliwości doskonalenia umiejętności w zakresie obsługi klienta, technik kulinarnych, organizacji i zarządzania.
- Podkreślanie praktyk zrównoważonego rozwoju i ich wkładu w dobre samopoczucie i gospodarkę.



- Wspieranie lojalności i motywacji pracowników poprzez zachęty i inwestowanie w ich rozwój zawodowy.
- Zaplanuj niezbędną redundancję: pracownicy muszą być w stanie przejąć zadania innych pracowników w sytuacjach awaryjnych.
- Przeszkolenie wystarczającej liczby pracowników, aby umożliwić płynną pracę na wszystkich zmianach, a także ciągłość pracy w przypadku nieplanowanych nieobecności.

Slajd dwudziesty - Wytyczne operacyjne.

Pracownicy gastronomii są prawnie zobowiązani do przestrzegania określonych standardów i procedur. Co więcej, każdy zakład ma własne procedury, których należy przestrzegać, aby wszystkie operacje nie zamieniły się w chaos.

W celu zapewnienia przejrzystych i sprawnych operacji wszyscy pracownicy potrzebują jasnych wytycznych, których mogą przestrzegać i sprawdzać w razie wątpliwości.

Wytyczne te powinny zostać przekazane pracownikom w jakiejś formie pisemnej: można stworzyć podręcznik, plakaty informacyjne, schematy procedur lub ich wersje elektroniczne (w takim przypadku należy zapewnić pracownikom dostęp do nich).

Pamiętaj, że wytyczne powinny być jasne, zwięzłe i zawsze dostępne dla wszystkich pracowników.

Slajd dwudziesty pierwszy - Technologia i automatyzacja.

W jaki sposób nowoczesne technologie mogą usprawnić procedury operacyjne?

Slajd dwudziesty drugi - Systemy automatyzacji zarządzania operacjami.

Korzystanie z systemów zamówień, płatności, inwentaryzacji, planowania i zarządzania może zaoszczędzić wiele czasu i wyeliminować błędy ludzkie, które prowadzą do marnowania żywności i innych zasobów.

Istnieją zadania, które mogą być całkowicie zautomatyzowane oraz takie, które mogą być wspomagane przez odpowiednie oprogramowanie.

Zaplanuj czas na szkolenie personelu w zakresie korzystania ze wszystkich nowych rozwiązań technicznych.

Slajd dwudziesty trzeci - Szkolenia i wsparcie.

Szkolenie wszystkich pracowników korzystających z rozwiązań IT jest niezwykle istotne, aby mogli oni w pełni i prawidłowo wykorzystywać dostępne funkcje oraz możliwości systemu.

Tylko odpowiednio przeszkolony personel jest w stanie zapewnić optymalne wykorzystanie technologii w codziennej pracy.



Najlepszym sposobem na przygotowanie nowych pracowników byłoby zapewnienie krótkiego, ale kompleksowego, znormalizowanego kursu szkoleniowego w zakresie kombinacji narzędzi technicznych używanych w zakładzie, w połączeniu z pisemnymi wytycznymi, czy schematem wspólnych procedur operacyjnych. Tylko w ten sposób można mieć nadzieję na zmaksymalizowanie użyteczności inwestycji w rozwiązania technologiczne.

Przed wyborem nowych rozwiązań technologicznych zawsze należy sprawdzić, czy oprogramowanie spełnia wszystkie podstawowe (i ewentualne dodatkowe) potrzeby - w tym celu należy przygotować listę swoich wymagań i oczekiwań, aby móc odpowiednio porównać dostępne opcje.

Wybieraj tylko rozwiązania technologiczne, które oferują niezawodne dalsze wsparcie techniczne.

Slajd dwudziesty czwarty - Pomiar wydajności.

Śledź wydajność swojego lokalu gastronomicznego: wyznaczaj cele, odnotowuj problemy, które wpływają na wydajność i szukaj dla nich rozwiązań.
Śledzenie wydajności restauracji.

Okresowo porównuj stan operacji i dostosowuj działania w celu poprawy trendów. Możesz wydrukować wykresy mierzące wydajność, aby zmotywować pracowników i skupić uwagę wszystkich na wspólnych celach.

Jeśli nastąpiła poprawa, kontynuuj i szukaj dalszych ulepszeń, a jeśli nie ma, lub są tylko niewielkie pozytywne zmiany (lub nawet negatywne zmiany), zrewiduj swoją strategię i wypróbuj nowe środki.

Sprawdź najlepsze praktyki w swojej dziedzinie, aby znaleźć inspiracje do ulepszeń.

Slajd dwudziesty piąty - Wzmocnienie pozycji pracowników.

Uznawanie dobrej pracy prowadzi do dobrej kultury pracy i pozytywnej atmosfery w pracy, ponieważ wzmacnia pozytywne wzorce zachowań uznanych pracowników i zapewnia motywację dla pozostałych. Uznanie może przybrać formę premii za wyniki, publicznego uznania, nagrody Pracownika Tygodnia lub Miesiąca.

Zachęcaj do współpracy i pracy zespołowej: aby zbudować spójny zespół, wszystkie jego części muszą ze sobą współpracować; wszelka rywalizacja powinna być przyjazna i zachęcać do osiągania wspólnych celów, a nie tylko indywidualnych osiągnięć.

Zachęcanie do ulepszeń i innowacji: tworzenie środowiska, w którym każdy może dzielić się pomysłami na ulepszenia i wkład w realizację celów zrównoważonego rozwoju i innych problemów, obejmujących takie kwestie, jak pozycje menu, poprawa procedur operacyjnych, specjalne promocje i akcje, współpraca z zewnętrznymi interesariuszami lub obsługa klienta.



Budowanie zespołu: Organizuj zajęcia integracyjne, które są nie tylko zabawne, ale także wzmacniają wartości Twojej restauracji i znaczenie pracy zespołowej. Zgrany zespół jest bardziej efektywny i zapewnia lepszą obsługę.

Wspierające przywództwo: Kultywuj styl przywództwa, który jest wspierający i włączający. Liderzy powinni pełnić rolę mentorów, prowadząc i inspirując swój zespół, zamiast rządzić w sposób autorytarny.

Koncentrując się na kompleksowym szkoleniu i prawdziwym wzmocnieniu pozycji, można zbudować wysoko wykwalifikowany, zmotywowany i lojalny zespół. Takie podejście nie tylko poprawia doznania kulinarne klientów, ale także tworzy pozytywne i satysfakcjonujące środowisko pracy dla personelu. Pamiętaj, że Twoi pracownicy są twarzą Twojej restauracji; inwestowanie w ich rozwój to inwestowanie w sukces Twojej firmy.

Slajd dwudziesty szósty - Dziękujemy za uwagę.

