

Slajd pierwszy. Moduł czwarty.

Moduł czwarty: Obsługa klienta i komunikacja

Slajd drugi - Sesja piąta.

W tej sesji porozmawiamy o skutecznej komunikacji z klientami w celu zmniejszenia marnotrawstwa żywności i dostosowaniu menu.

Slajd trzeci - Wprowadzenie do sesji.

W sesji piątej dowiesz się, jak skutecznie, jasno i precyzyjnie komunikować się z klientami, aby zminimalizować błędy w zamówieniach. Jak ograniczyć marnowanie żywności spowodowane nieporozumieniami lub nieprawidłowym przyjmowaniem zamówień, znaleźć równowagę między ewentualnymi zmianami w menu a indywidualnymi potrzebami klientów — takimi jak alergię, specjalne wymagania dietetyczne czy indywidualne preferencje smakowe. A także jak poprawić ogólne wrażenia z posiłków poprzez jasną i przyjemną komunikację werbalną i niewerbalną.

Slajd czwarty - Umiejętności komunikacyjne i interpersonalne w gastronomii.

Umiejętności komunikacyjne i interpersonalne odgrywają kluczową rolę w gastronomii. Są niezbędne nie tylko do zapewnienia wysokiego poziomu obsługi klienta, ale również do efektywnej współpracy między pracownikami, co przekłada się na sprawne funkcjonowanie całej działalności.

Jeśli chcesz prowadzić firmę gastronomiczną lub być częścią tego środowiska, musisz rozwijać swoje umiejętności komunikacyjne i interpersonalne. Przyjrzyjmy się więc, dlaczego są one tak ważne w branży gastronomicznej.

Slajd piąty - Czym jest komunikacja i umiejętności interpersonalne?

Wielu z nas utożsamia umiejętności komunikacyjne z interpersonalnymi, ponieważ oba te obszary dotyczą interakcji z innymi i właściwego zachowania w relacjach.

W rzeczywistości jednak istnieją między nimi pewne istotne różnice.

W gastronomii kluczową rolę odgrywa gościnność – chodzi o to, by goście czuli się swobodnie, otoczeni miłą atmosferą i mogli cieszyć się pysznym jedzeniem. Umiejętności komunikacyjne i interpersonalne osób pracujących w branży mają ogromne znaczenie dla jakości obsługi i sukcesu całej firmy.

W pewnym sensie umiejętności komunikacyjne wchodzą w zakres umiejętności interpersonalnych. Zaczniemy więc od tego, czym są umiejętności interpersonalne.

Slajd szósty - Umiejętności interpersonalne.

Umiejętności interpersonalne to zdolność rozumienia innych ludzi i skutecznego wchodzenia z nimi w interakcje – zarówno indywidualnie, jak i w grupie.



Obejmują one szereg podumiejętności, takich jak mówienie, aktywne słuchanie czy zadawanie trafnych pytań. Często są też nazywane umiejętnościami społecznymi, „umiejętnościami miękkimi” lub po prostu zdolnościami w relacjach międzyludzkich.

Umiejętności interpersonalne to nasza zdolność do budowania relacji i porozumienia z innymi – na poziomie osobistym i zawodowym. Opierają się one na empatii, czyli umiejętności wczucia się w sytuację drugiej osoby i zrozumienia jej perspektywy. W gastronomii ma to ogromne znaczenie, zarówno klienci, jak i współpracownicy to ludzie z własnymi uczuciami i potrzebami. Jeśli potrafisz ich zrozumieć i postawić się w ich sytuacji, możesz zapewnić wyższy poziom obsługi oraz stworzyć przyjazne środowisko pracy. Taka postawa przekłada się na lepsze relacje w zespole, większe poczucie docenienia wśród pracowników i w efekcie wyższą jakość świadczonych usług.

Slajd siódmy - Aspekty umiejętności interpersonalnych.

Umiejętności interpersonalne obejmują przede wszystkim następujące aspekty:

Aspekt pierwszy: Umiejętności komunikacyjne

Obejmują one komunikację werbalną i niewerbalną oraz umiejętność słuchania. W branży gastronomicznej komunikacja z klientem zazwyczaj jest związana z przyjmowaniem zamówień czy reagowaniem na prośby. Umiejętności komunikacyjne zostaną szczegółowo omówione za chwilę.

Aspekt drugi: Praca zespołowa

Zdolność do współpracy z innymi i umiejętność działania w zespole są niezbędne w gastronomii. Szefowie kuchni, kelnerzy, barmani czy menedżerowie muszą współdziałać, by zapewnić płynność obsługi i wysoką jakość usług. Efektywna praca zespołowa pozwala zachować porządek, przygotowywać zamówienia na czas oraz tworzyć pozytywne doświadczenia dla klientów.

Aspekt trzeci: Inteligencja emocjonalna

Inteligencja emocjonalna to zdolność do kontrolowania lub zarządzania własnymi emocjami w celu złagodzenia stresu. Posiadanie kontroli nad własnymi emocjami pomaga w wydajnej pracy. Ludzie zazwyczaj przychodzą do restauracji lub podobnych miejsc, aby miło spędzić czas. Inteligencja emocjonalna pomaga nawiązać kontakt i empatię z klientami i współpracownikami.

Slajd ósmy - Aspekty umiejętności interpersonalnych.

Kolejne aspekty umiejętności interpersonalnych to:

Aspekt czwarty: Umiejętności rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji



Musisz radzić sobie z problematycznymi sytuacjami, rozzłoszczonymi klientami lub nieżyczliwymi współpracownikami. Potrzebujesz umiejętności identyfikowania i rozwiązywania problemów. Co więcej, musisz również posiadać umiejętności podejmowania decyzji, które będą najlepsze dla biznesu.

Aspekt piąty: Umiejętności wywierania wpływu lub negocjacji

Umiejętność wywierania wpływu i negocjacji pozwala zatrzymać klientów. Na przykład, jeśli zamówienia spóźniają się, możesz zaoferować swoim gościom kilka bezpłatnych smakołyków. Dzięki pozytywnemu wzmocnieniu lub inspirowaniu pracowników można również zwiększyć wydajność usług.

Aspekt szósty: Zarządzanie konfliktami

Musisz radzić sobie z konfliktami i nieporozumieniami. Często zdarza się, że klienci nie są zadowoleni z jedzenia lub usług. Musisz mieć sposób, aby utrzymać ich zadowolenie w jak największym stopniu. Wiele razy dochodzi do konfliktów wewnątrz kierownictwa. Musisz je również przemyśleć, aby wyjść z nich pozytywnie bez żadnych szkód.

Slajd dziewiąty - Umiejętności komunikacyjne.

Umiejętności komunikacyjne to zdolność do przekazywania idei lub wiadomości innym w najbardziej zrozumiały sposób.

Obejmują one zrozumienie idei, wiadomości lub zestawu instrukcji oraz zdolność do podejmowania działań na ich podstawie.

Umiejętności komunikacyjne obejmują umiejętności werbalne i niewerbalne oraz umiejętności słuchania. Umiejętności te pomagają wydawać i przyjmować jasne instrukcje. Pomagają dzielić się pomysłami z zespołem i współpracownikami oraz na bieżąco informować kierownictwo o przydatnych informacjach i zadaniach.

Umiejętności interpersonalne są integralną częścią skutecznej komunikacji. Twoje umiejętności interpersonalne będą bezużyteczne, jeśli nie będziesz w stanie zrozumieć wiadomości lub przekazać jej innej osobie. Z drugiej strony, przekazanie jasnej wiadomości będzie bezużyteczne, jeśli powiesz to w niegrzeczny lub nieuprzejmy sposób.

Slajd dziesiąty - Elementy umiejętności komunikacyjnych.

Istnieją trzy niezbędne elementy umiejętności komunikacyjnych:

Element pierwszy: Komunikacja werbalna to przekazywanie wiadomości od jednej osoby do drugiej za pomocą słów i głosu. Kiedy mówisz, musisz być jasny, zwięzły i dokładny. Podczas świadczenia usług gastronomicznych należy również mówić grzecznie. Poprzez komunikację werbalną można witać klientów, wydawać polecenia

pracownikom i współpracownikom. Dlatego musisz mieć dobre umiejętności komunikacji werbalnej, aby wchodzić w interakcje.

Element drugi: Komunikacja niewerbalna to wiadomość, którą przekazujesz otaczającym Cię osobom bez mówienia czegokolwiek. Przykładami komunikacji niewerbalnej są gesty, mowa ciała i zachowanie. W branży gastronomicznej trzeba bardzo koncentrować się na komunikacji niewerbalnej. Twój uniform powinien być czysty, a zachowanie przyjazne. Pomoże to wysłać klientowi wiadomość, że usługi gastronomiczne są higieniczne i czyste.

Element trzeci: Umiejętność słuchania. Oprócz świetnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej, musisz być także doskonały w słuchaniu. Trzeba uważnie słuchać tego, o co prosi klient. Musisz także słuchać swoich współpracowników, aby perfekcyjnie wykonywać polecenia.

Slajd jedenasty - Czym jest komunikacja i umiejętności interpersonalne w gastronomii?

Umiejętności interpersonalne podsumowują cały, skuteczny proces komunikacji. Obejmują również interakcję i współpracę z kimś lub w grupie. Oznacza to, że masz podejście do ludzi. Dobre umiejętności interpersonalne pomagają poznać ludzi i ich potrzeby oraz działać zgodnie z nimi, przynosząc korzyści firmie.

Umiejętność komunikacji to zdolność do interakcji z inną osobą. Przekazujesz komuś wiadomość poprzez komunikację pisemną lub werbalną. Musisz rozmawiać z kimś w uprzejmy, grzeczny, a jednocześnie przekonujący sposób, aby prowadzić zakład gastronomiczny.

Częścią umiejętności komunikacyjnych jest także aktywne słuchanie, rozumienie i podejmowanie właściwych działań w związku z wydanym komunikatem.

Slajd dwunasty - Dlaczego umiejętności komunikacyjne i interpersonalne są niezbędne w branży gastronomicznej?

Niewłaściwa komunikacja lub słabo rozwinięte umiejętności interpersonalne mogą prowadzić do złej obsługi klienta, nieporozumień i napiętej atmosfery w miejscu pracy. W branży gastronomicznej ma to bezpośredni wpływ na wizerunek firmy, jakość świadczonych usług i ogólne wyniki biznesowe.

Kiedy ludzie wchodzią do piekarni lub restauracji, chcą, aby gospodarz restauracji był dobrze ubrany i dobrze wychowany. Daje to klientowi pierwsze niewerbalne wrażenie. Ponadto wysyła wiadomość, że ta restauracja i usługi gastronomiczne są czyste i dobrze zorganizowane. Istnieje wiele takich ról, dlatego umiejętności komunikacyjne i interpersonalne w gastronomii są niezbędne. Omówimy je poniżej.

Slajd trzynasty - Recepcja i biuro obsługi klienta.



Niezależnie od tego, czy prowadzisz małą firmę gastronomiczną, czy duży lokal, recepcja (lub punkt pierwszego kontaktu z klientem) odgrywa kluczową rolę. Jeśli jesteś zaangażowany w tym obszarze, musisz mieć wysoki poziom umiejętności interpersonalnych. Kluczowe są tu: odpowiednia etykieta, właściwa postawa, mowa ciała oraz – co najważniejsze – doskonałe umiejętności komunikacyjne. Musisz kierować swoim personelem tak, aby pracownicy wiedzieli, jak postępować z klientami.

Klienci będą przychodzić do ciebie z pytaniami, prośbami i skargami. Musisz więc wiedzieć, jak pomóc im w ich potrzebach i problemach w najlepszy możliwy sposób.

Slajd czternasty - Zarządzanie w branży gastronomicznej.

Menedżerowie na wszystkich szczeblach w branży gastronomicznej muszą posiadać doskonale rozwinięte umiejętności interpersonalne. Są one niezbędne nie tylko w kontakcie z klientami, ale również w skutecznym zarządzaniu personelem i organizowaniu pracy zespołu. Muszą być świetni w rozwiązywaniu problemów, mieć cierpliwość i być uprzejmi w kryzysowych sytuacjach. Menedżer czuwa nad tym, czy personel pracuje w harmonii. Muszą pozytywnie oceniać i motywować każdego, kto im podlega. Kiedy pojawia się jakikolwiek poważny problem w gastronomii, muszą zarządzać całą sytuacją.

Muszą być w stanie wchodzić w pozytywne interakcje z innymi ludźmi, wykazując się dobrymi umiejętnościami interpersonalnymi. Menedżerowie muszą oceniać pracowników za dobrą pracę. Przekazując informacje zwrotne, menedżerowie powinni robić to w sposób konstruktywny i wspierający – tak, aby pracownik czuł się zmotywowany, a nie zawstydzony czy krytykowany. Umiejętne udzielanie informacji zwrotnej pomaga budować zaufanie, podnosi morale zespołu i sprzyja rozwojowi kompetencji pracowników.

Slajd piętnasty - Usługi gastronomiczne.

Osoba stojąca za ladą z napojami lub jedzeniem, menedżerowie i kelnerzy są odpowiedzialni za opiekę nad klientami. Skuteczna komunikacja i umiejętności interpersonalne są wśród nich bardzo ważne. Pomaga to dbać i realizować zamówienia i potrzeby klientów. Pomaga to prowadzić firmę szybko, gościnnie i wydajnie.

Slajd szesnasty - Dział przygotowywania żywności.

Personel lub szefowie kuchni, którzy zajmują się przygotowywaniem posiłków, nie mają zbyt wielu interakcji z klientami. Muszą jednak wykonywać instrukcje i wykazywać się świetną współpracą zespołową, aby przygotować posiłki. Szef kuchni potrzebuje umiejętności interpersonalnych, aby kierować zespołem kucharzy i motywować jego członków do efektywnego wykonywania swoich zadań.

Umiejętności interpersonalne obejmują sposób, w jaki pracownicy rozmawiają ze sobą, słuchają, okazują szacunek i tworzą więzi, które pozytywnie wpływają na ich pracę.

Dobre umiejętności interpersonalne pomagają budować pozytywne środowisko pracy. Dzięki nim pracownicy czują się doceniani. W rezultacie powstaje pozytywne środowisko pracy, w którym wszyscy czują się docenieni. Wszystko to z kolei zwiększy produktywność i lojalność, co jest korzystne dla firmy.

Slajd siedemnasty - Osoba dostarczająca żywność.

Jako osoba zajmująca się dostarczaniem żywności również musisz posiadać dobrze rozwinięte umiejętności komunikacyjne i interpersonalne. Są one niezbędne do prawidłowego odbierania instrukcji, rozumienia wymagań dotyczących zamówień oraz skutecznego porozumiewania się z klientami i współpracownikami.

Dodatkowo, w tej roli szczególnie ważna jest punktualność, dobra organizacja pracy oraz uprzejme i profesjonalne zachowanie.

Slajd osiemnasty - Jak przyjmować zamówienia gości.

Przyjmowanie zamówień w wykwintnej restauracji to sztuka, która wykracza poza zwykłe zapisywanie tego, co goście chcą zjeść. Wiąże się to z profesjonalnym i uprzejmym kontaktem z gośćmi, zapewnieniem dokładności i utrzymaniem płynnego przepływu usług. Oto kilka kluczowych wytycznych, których należy przestrzegać:

Podczas przyjmowania zamówień kelnerzy powinni:

- Zachować profesjonalną postawę, aby przekazać pewność siebie i uwagę.
- Utrzymywać kontakt wzrokowy: angażowanie gości, poprzez patrzenie im w oczy pomaga budować relacje i zaufanie.
- Mówić wyraźnie i pewnie: upewnienie się, że głos jest wyraźny i pewny siebie, odzwierciedlając wysokie standardy restauracji.
- Przygotowywać notatki: nawet jeśli kelner ma doskonałą pamięć, zaleca się przyjmowanie zamówień za pomocą notatnika. Minimalizuje to ryzyko błędów i pokazuje gościom, że obsługa jest dokładna i uważna.

Slajd dziewiętnasty - Jak przyjmować zamówienia gości.

Podczas przyjmowania zamówień kelnerzy powinni także:

- Potwierdzić zamówienie: po przyjęciu zamówienia należy je powtórzyć gościowi w celu potwierdzenia. Ten krok zapewnia dokładność i pokazuje zaangażowanie w zapewnienie precyzyjnego i spersonalizowanego doświadczenia kulinarnego.



- być uważnym: zwracanie szczególnej uwagi na wszelkie specjalne życzenia, alergie lub ograniczenia dietetyczne wspomniane przez gości.
- jasno się komunikować: należy się upewnić, że te specjalne życzenia są jasno i szybko przekazywane do kuchni, aby uniknąć błędów.
- Zwracać uwagę na czas komunikacji: Szybkie wysyłanie zamówień do kuchni w celu zapewnienia terminowej dostawy dań
- Zwracać uwagę na odpowiednie tempo obsługi: Chociaż ważne jest, aby utrzymać dobre tempo, należy unikać popędzania gości. Każde danie powinno być w odpowiednim tempie, aby goście mogli cieszyć się posiłkiem bez poczucia pośpiechu.

Postępując zgodnie z tymi wytycznymi, kelnerzy mogą zapewnić gościom płynne i przyjemne doznania kulinarne, odzwierciedlające wysokie standardy i skrupulatną obsługę, z której słyną wykwinne restauracje. Dbłość o szczegóły nie tylko poprawia wrażenia gości, ale także podtrzymuje reputację restauracji.

Slajd dwudziesty - Jakie są alternatywne składniki alergii pokarmowych?

Rozmawialiśmy o alergiach pokarmowych w sesji pierwszej tego modułu.

Teraz porozmawiamy o alternatywnych składnikach, które możesz zaoferować. Restauracje coraz częściej obsługują klientów z alergiami pokarmowymi, oferując szereg alternatyw i modyfikacji swoich pozycji w menu.

Oto kilka powszechnych alergii pokarmowych i alternatyw, które restauracje mogą zaoferować gościom z tymi alergiami:

Alergia na mleko lub nabiał.

Alternatywy: Mleka roślinne na przykład migdałowe, sojowe, kokosowe, owsiane), bezmleczne sery i jogurty oraz używanie oleju lub margaryny zamiast masła.

Modyfikacje: Przygotowywanie dań bez sera lub sosów na bazie śmietany i oferowanie deserów bez nabiału.

Alergia na jajka.

Alternatywy: Mus jabłkowy, puree bananowe lub zamienniki jaj do wypieków; tofu lub mąka z ciecierzycy do jajeczniczy lub omletów.

Modyfikacje: Pomijanie jaj w sosach sałatkowych lub sosach na bazie majonezu oraz oferowanie bezjajecznego pieczywa lub ciast.

Slajd dwudziesty pierwszy.

Alergia na orzeszki ziemne, orzechy drzewne.



Alternatywy: Nasiona (słonecznik, dynia) lub masła z nasion (masło słonecznikowe) oraz pesto bez orzechów z ziół i nasion.

Modyfikacje: Zapewnienie, że potrawy i desery są przygotowywane bez orzechów, a zanieczyszczenie krzyżowe jest zminimalizowane.

Alergia na ryby lub skorupiaki.

Alternatywy: W przypadku dań, które zazwyczaj zawierają ryby lub skorupiaki, alternatywą może być kurczak, tofu lub rośliny strączkowe.

Modyfikacje: Oddzielne przygotowywanie dań z owoców morza w celu uniknięcia zanieczyszczenia krzyżowego i oferowanie opcji bez owoców morza w menu.

Slajd dwudziesty drugi.

Alergia na soję.

Alternatywy: Tamari (dla osób nieuczulonych na pszenicę) jako alternatywa dla sosu sojowego, aminokwasy kokosowe do przyprawiania bez soi oraz mleko lub śmietana w przepisach, w których może być używane mleko sojowe.

Modyfikacje: Używanie do gotowania olejów niezawierających soi (takich jak oliwa z oliwek lub rzepakowy) i oferowanie opcji białkowych niezawierających soi, takich jak mięso, drób lub rośliny strączkowe.

Alergia na pszenicę, gluten (celiakia).

Alternatywy: Ziarna bezglutenowe, takie jak ryż, komosa ryżowa lub makaron bezglutenowy, a także używanie mieszanek mąk bezglutenowych do pieczenia.

Modyfikacje: Oferowanie bezglutenowego pieczywa, spodów do pizzy oraz zapewnienie, że sosy i dressingi są bezglutenowe.

Slajd dwudziesty trzeci.

Alergia na sezam

Alternatywy: Używanie innych nasion (takich jak słonecznik lub dynia) lub olejów (oliwa z oliwek, awokado) w przepisach, które zwykle wymagają sezamu lub oleju sezamowego.

Modyfikacje: Upewnienie się, że potrawy nie zawierają nasion sezamu i oleju, w tym w chlebie, bułkach i dressingach.

Slajd dwudziesty czwarty - Ogólne praktyki zarządzania alergenami.

- Zapobieganie zanieczyszczeniom krzyżowym: Używanie oddzielnych przyborów, naczyń kuchennych i obszarów przygotowywania potraw bez 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 alternatywy 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 dwudziesty piąty - Wegańskie opcje lub alternatywy w restauracjach.

- Wegańskie opcje w restauracjach są przeznaczone dla klientów, którzy unikają wszystkich produktów pochodzenia zwierzęcego, w tym mięsa, nabiału, jaj i miodu. Wraz ze wzrostem popularności weganizmu, wiele restauracji oferuje obecnie wiele pysznych i kreatywnych wegańskich alternatyw.
- Restauracje oferujące alternatywy mogą przyciągnąć nie tylko wegan, ale także osoby dbające o zdrowie i osoby z ograniczeniami dietetycznymi. Poprzez kreatywne włączenie szeregu składników pochodzenia roślinnego, restauracje mogą urozmaicić swoje menu i zaspokoić rosnące zapotrzebowanie na opcje wegańskie.

Slajd dwudziesty szósty - Wegetariańskie opcje i alternatywy w restauracjach.

- Opcje wegetariańskie w restauracjach są przeznaczone dla klientów, którzy rezygnują z jedzenia mięsa, drobiu, a czasem także ryb, ale zazwyczaj spożywają produkty mleczne i jaja. W przeciwieństwie do dań wegańskich, dania wegetariańskie mogą zawierać szerszy zakres składników, co czyni je bardziej wszechstronnymi i atrakcyjnymi dla szerszego grona odbiorców.
- Restauracje, które oferują różnorodne opcje wegetariańskie, nie tylko odpowiadają na potrzeby osób na diecie wegetariańskiej, ale również przyciągają klientów chcących ograniczyć spożycie mięsa lub po prostu cieszyć się lekkim, warzywnym posiłkiem.
Bogata oferta dań wegetariańskich, opartych na świeżych warzywach, pełnych ziarnach oraz źródłach białka roślinnego, pozwala restauracjom spełniać zróżnicowane oczekiwania kulinarne i dietetyczne swoich gości.

Slajd dwudziesty siódmy - Dobre praktyki i informacje.

W tych filmach można zapoznać się z dobrymi praktykami na całym świecie.



Slajd dwudziesty ósmy.

Dziękujemy za uwagę.



**Co-funded by
the European Union**

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Foundation for the Development of the Education System (FRSE). Neither the European Union nor FRSE can be held responsible for them.