

Ενότητα 4, Μάθημα 5

Περιγραφή των διαφανειών

Διαφάνεια 1: Ενότητα 4

Εισαγωγή στην εξυπηρέτηση πελατών και την επικοινωνία

Διαφάνεια 2: Μάθημα 5

Σε αυτό το μάθημα θα μιλήσουμε για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων και τις προσαρμογές του μενού.

Διαφάνεια 3: Εισαγωγή του μαθήματος

Στο μάθημα 5 θα μάθετε πώς να επικοινωνείτε αποτελεσματικά, με σαφήνεια και ακρίβεια με τους πελάτες, ώστε να ελαχιστοποιείτε τα λάθη στις παραγγελίες. Πώς να μειώσετε την πιθανότητα σπατάλης φαγητού που προκύπτει από παρεξηγήσεις ή λανθασμένες παραγγελίες, να εξισορροπήσετε πιθανές προσαρμογές του μενού με τις ανάγκες για παράδειγμα αλλεργίες και ειδικές διατροφικές ανάγκες, και τις επιθυμίες των πελατών ως πούμε προτίμηση για ορισμένα είδη φαγητού. Και πώς να βελτιώσετε τη συνολική εμπειρία εστίασης με σαφή και ευχάριστη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία.

Διαφάνεια 4: Επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών

Οι επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση τροφίμων και ποτών είναι άκρως απαραίτητες. Είναι υποχρεωτικές για την καλή εξυπηρέτηση των πελατών. Βοηθούν επίσης το προσωπικό να συνεργάζεται μεταξύ του για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης.

Αν θέλετε να διευθύνετε μια επιχείρηση εστίασης ή αν θέλετε να συμμετέχετε σε αυτήν, πρέπει να έχετε ανεπτυγμένες επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες. Ας δούμε λοιπόν γιατί είναι σημαντικές οι επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών.

Διαφάνεια 5: Τι είναι η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές δεξιότητες;

Πολλοί από εμάς πιστεύουμε ότι οι επικοινωνιακές και οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι παρόμοιες. Και οι δύο περιστρέφονται γύρω από την αλληλεπίδραση και την καλύτερη δυνατή συμπεριφορά σας. Υπάρχουν όμως κάποιες σημαντικές διαφορές μεταξύ της Επικοινωνίας και των Διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Η εξυπηρέτηση τροφίμων και ποτών έχει να κάνει με τη φιλοξενία. Σχετίζεται με το να κάνετε τους ανθρώπους να αισθάνονται άνετα με νόστιμα φαγητά σε ένα γαλήνιο περιβάλλον. Η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές δεξιότητες των ανθρώπων που διευθύνουν την επιχείρηση παίζουν μεγάλο ρόλο στη διατήρησή της. Μέσα σε ένα πλαίσιο, οι επικοινωνιακές δεξιότητες εμπίπτουν στις διαπροσωπικές δεξιότητες. Έτσι θα αρχίσουμε με το τι είναι οι διαπροσωπικές δεξιότητες.

Διαφάνεια 6: Διαπροσωπικές δεξιότητες



Οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι η ικανότητα κατανόησης και αλληλεπίδρασης με άλλους ανθρώπους, ατομικά ή ομαδικά. Περιλαμβάνει μια ποικιλία επιμέρους δεξιοτήτων, όπως η ομιλία και η ακρόαση. Οι διαπροσωπικές δεξιότητες αναφέρονται επίσης στις κοινωνικές δεξιότητες, στις ανθρώπινες δεξιότητες και στις ήπιες δεξιότητες. Επιπλέον, οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι η ικανότητά μας να συνεννοούμαστε με τους άλλους σε προσωπικό ή επαγγελματικό επίπεδο. Είναι το επίπεδο ενσυναίσθησης που νιώθουμε προς ένα άλλο άτομο και την κατάσταση που περνάει. Από τους πελάτες σας μέχρι τους συναδέλφους σας είναι άνθρωποι με ξεχωριστά συναισθήματα και ανάγκες. Επομένως, αν τους καταλαβαίνετε και μπαίνετε στη θέση τους, μπορείτε να παρέχετε ποιοτικές υπηρεσίες. Μπορείτε επίσης να κάνετε τους συναδέλφους σας να νιώσουν επίσης ότι τους εκτιμάτε. Όλα αυτά, με τη σειρά τους, θα αυξήσουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών σας.

Διαφάνεια 7: Πτυχές των διαπροσωπικών δεξιοτήτων

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες, επομένως, καλύπτουν κυρίως τις ακόλουθες πτυχές των δεξιοτήτων μας:

1. Δεξιότητες επικοινωνίας

Αυτές περιλαμβάνουν λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία και δεξιότητες ακρόασης. Στις υπηρεσίες τροφίμων και ποτών λαμβάνουμε συνήθως οδηγίες από τους πελάτες. Οι δεξιότητες επικοινωνίας θα συζητηθούν λεπτομερώς σε λίγο.

2. Ομαδική εργασία

Η επίδειξη υψηλού ομαδικού πνεύματος βοηθά στην ομαδική εργασία. Στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών, οι σεφ και οι σερβιτόροι πρέπει να έχουν μεγάλη ικανότητα ομαδικής εργασίας. Αυτό βοηθά να διατηρείται η επιχείρηση οργανωμένη ανά πάσα στιγμή. Βοηθά επίσης να είναι οι παραγγελίες έτοιμες εγκαίρως και να παρέχονται αποκλειστικές υπηρεσίες.

3. Συναισθηματική νοημοσύνη

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να ελέγχετε ή να διαχειρίζεστε τα συναισθήματά σας προκειμένου να διαχειρίζεστε το άγχος σας. Ο έλεγχος των συναισθημάτων σας, βοηθά να εργάζεστε αποτελεσματικά. Οι άνθρωποι συνήθως έρχονται σε ένα εστιατόριο ή σε παρόμοιους χώρους για να περάσουν ποιοτικό χρόνο σε προσωπικό ή επαγγελματικό επίπεδο. Η συναισθηματική νοημοσύνη σας βοηθά να συνδεθείτε και να συμπάσχετε με τους πελάτες και τους συναδέλφους σας.

Διαφάνεια 8: Πτυχές των διαπροσωπικών δεξιοτήτων

4. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και λήψης αποφάσεων

Πρέπει να χειριστείτε προβληματικές καταστάσεις, θυμωμένους πελάτες ή μη εξυπηρετικούς συναδέλφους. Χρειάζεστε την ικανότητα να εντοπίζετε και να επιλύετε προβλήματα. Επιπλέον, πρέπει να έχετε ικανότητες λήψης αποφάσεων που θα είναι οι καλύτερες για την επιχείρηση.

5. Δεξιότητες επιρροής ή διαπραγμάτευσης

Με καλές δεξιότητες επιρροής ή διαπραγμάτευσης, μπορείτε να διατηρήσετε τους πελάτες σας. Για παράδειγμα, εάν οι παραγγελίες σας καθυστερούν, μπορείτε να τους προσφέρετε κάποια κεράσματα. Με θετική διάθεση ή εμπνέοντας το προσωπικό σας, μπορείτε επίσης να αυξήσετε την απόδοση της εξυπηρέτησης.

6. Διαχείριση συγκρούσεων



Πρέπει να διαχειριστείτε συγκρούσεις και διαφωνίες. Πολλές φορές οι πελάτες δεν θα είναι ικανοποιημένοι με το φαγητό ή τις υπηρεσίες. Πρέπει να έχετε έναν τρόπο να τους κρατήσετε ευχαριστημένους όσο το δυνατόν περισσότερο. Πολλές φορές υπάρχουν συγκρούσεις στο εσωτερικό της διοίκησης. Πρέπει επίσης να τις διαχειριστείτε έτσι ώστε να μη ζημιωθείτε.

Διαφάνεια 9: Επικοινωνιακές δεξιότητες

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι η ικανότητα να μεταφέρετε μια ιδέα ή ένα μήνυμα στους άλλους με τον πιο κατανοητό τρόπο. Περιλαμβάνει την κατανόηση μιας ιδέας, ενός μηνύματος ή ενός συνόλου οδηγιών και την ικανότητα ανάληψης δράσης βάσει αυτών. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες περιλαμβάνουν λεκτικές και μη λεκτικές δεξιότητες και δεξιότητες ακρόασης. Οι δεξιότητες αυτές σας βοηθούν να δίνετε και να λαμβάνετε σαφείς οδηγίες. Σας βοηθούν να μοιράζεστε ιδέες με την ομάδα και τους συναδέλφους σας και να ενημερώνετε τη συνολική διοίκηση με χρήσιμες πληροφορίες και καθήκοντα. Για την αποτελεσματική επικοινωνία, η διαπροσωπική δεξιότητα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος. Οι διαπροσωπικές σας δεξιότητες θα είναι άχρηστες εάν δεν μπορείτε να κατανοήσετε ένα μήνυμα ή να το μεταβιβάσετε σε ένα άλλο άτομο. Από την άλλη πλευρά, η μετάδοση ενός σαφούς μηνύματος θα είναι άχρηστη αν το λέτε με αγενή τρόπο.

Διαφάνεια 10: Μέρη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων

Υπάρχουν τρία απαραίτητα μέρη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων:

1. Η λεκτική επικοινωνία είναι η μετάδοση ενός μηνύματος από το ένα άτομο στο άλλο με τη χρήση λέξεων και φωνής. Όταν μιλάτε, πρέπει να είστε σαφείς, περιεκτικοί και ακριβείς. Ενώ παρέχετε υπηρεσίες εστίασης, πρέπει επίσης να μιλάτε ευγενικά. Μέσω της προφορικής επικοινωνίας, μπορείτε να χαιρετάτε τους πελάτες σας, να δίνετε οδηγίες στο προσωπικό και τους συναδέλφους σας. Ως εκ τούτου, πρέπει να έχετε καλές δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας για να αλληλεπιδράσετε.
2. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι το μήνυμα που δίνετε στους γύρω σας χωρίς να λέτε τίποτα. Για παράδειγμα, η χειρονομία σας, η γλώσσα του σώματος, η συμπεριφορά σας είναι παραδείγματα μη λεκτικής επικοινωνίας. Σε μια υπηρεσία τροφίμων και ποτών, πρέπει να επικεντρωθείτε πολύ στη μη λεκτική επικοινωνία. Η στολή σας πρέπει να είναι καθαρή και η συμπεριφορά σας πρέπει να είναι φιλική. Αυτό θα βοηθήσει να στείλετε στον πελάτη σας το μήνυμα ότι η επιχείρησή σας τηρεί τους κανόνες υγιεινής.
3. Δεξιότητες ακρόασης. Μαζί με την εξαιρετική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, πρέπει να είστε τέλειοι και στην ακρόαση. Πρέπει να ακούτε προσεκτικά τι ζητάει ο πελάτης σας. Πρέπει επίσης να ακούτε τον συνάδελφό σας για να εκτελέσετε τέλεια μια οδηγία.



Διαφάνεια 11: Τι είναι η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές δεξιότητες στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών;

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες συνοψίζουν το σύνολο της αποτελεσματικής διαδικασίας επικοινωνίας. Περιλαμβάνει επίσης την αλληλεπίδραση και τη συνεργασία με κάποιον ή με μια ομάδα. Σημαίνει ότι έχετε τον τρόπο σας να συναναστρέφεστε με τους ανθρώπους. Οι καλές διαπροσωπικές δεξιότητες βοηθούν στο να γνωρίζετε τους ανθρώπους και τις ανάγκες τους και να ενεργείτε σύμφωνα με αυτές, ενώ παράλληλα αποκομίζετε κέρδος για την επιχείρησή σας.

Η ικανότητα επικοινωνίας είναι η ικανότητα αλληλεπίδρασης με ένα άλλο άτομο. Μεταφέρετε το μήνυμά σας σε κάποιον μέσω γραπτής ή προφορικής επικοινωνίας. Πρέπει να μιλάτε σε κάποιον με ευγενικό, καλοσυνάτο και συνάμα πειστικό τρόπο για να διευθύνετε ή να συμμετέχετε σε μια επιχείρηση τροφίμων. Επίσης, η ενεργητική ακρόαση, η κατανόηση και σωστή ανταπόκριση σε ένα αίτημα είναι μέρος των επικοινωνιακών δεξιοτήτων.

Διαφάνεια 12: Γιατί είναι απαραίτητη η ύπαρξη επικοινωνιακών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών;

Η κακή επικοινωνία ή οι αδύναμες διαπροσωπικές δεξιότητες στις επιχειρήσεις μπορεί να οδηγήσουν σε κακή εξυπηρέτηση πελατών. Μπορεί να δημιουργήσουν παρεξηγήσεις και ένα κακό κλίμα. Επιπλέον, η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές δεξιότητες στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών μπορούν να εμποδίσουν τη συνολική απόδοση και την εικόνα της επιχείρησης.

Όταν ο κόσμος μπαίνει σε έναν φούρνο ή σε ένα εστιατόριο, θέλει ο οικοδεσπότης να είναι καλοντυμένος και ευπρεπής. Αυτό δίνει στον πελάτη την πρώτη μη λεκτική εντύπωση. Επιπλέον, στέλνει το μήνυμα ότι αυτό το εστιατόριο και η υπηρεσία εστίασης είναι καθαρό και καλά οργανωμένο. Υπάρχουν πολλοί τέτοιοι ρόλοι- γι' αυτό και οι επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών είναι απαραίτητες. Θα τις συζητήσουμε παρακάτω.

Διαφάνεια 13: Υποδοχή στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών

Είτε πρόκειται για μια μικρή είτε για μια μεγάλη επιχείρηση τροφίμων, ο χώρος υποδοχής είναι σημαντικός. Εάν ασχολείστε με αυτό το τμήμα, πρέπει να έχετε αρίστες διαπροσωπικές δεξιότητες. Η εθιμοτυπία, η γλώσσα του σώματος, η στάση του σώματος και, κυρίως, οι επικοινωνιακές σας δεξιότητες πρέπει να βρίσκονται σε υψηλό επίπεδο. Θα πρέπει να καθοδηγείτε το προσωπικό σας, ώστε να ενημερώνονται για το πώς να αντιμετωπίζουν τους πελάτες.

Οι πελάτες θα έρθουν σε σας με τα αιτήματα και τα παράπονα τους. Έτσι, πρέπει να ξέρετε πώς να τους βοηθήσετε με τις ανάγκες και τα προβλήματά τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Διαφάνεια 14: Διαχείριση στην υπηρεσία τροφίμων και ποτών

Οι διευθυντές σε διάφορες επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών χρειάζονται επίσης εξαιρετικές διαπροσωπικές δεξιότητες. Βοηθούν στο χειρισμό των πελατών, και στην οργάνωση του προσωπικού και των εργασιών τους. Πρέπει να είναι εξαιρετικοί στην



επίλυση προβλημάτων, να έχουν υπομονή και να είναι ευγενικοί σε περιόδους κρίσης. Ο διευθυντής παρακολουθεί αν το προσωπικό εργάζεται αρμονικά. Πρέπει να παρακινούν θετικά όλους όσους εργάζονται υπό την εποπτεία τους. Όταν προκύπτει οποιοδήποτε σοβαρό πρόβλημα στην υπηρεσία τροφίμων, πρέπει να διαχειρίζονται την όλη κατάσταση.

Πρέπει να είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν θετικά με άλλους ανθρώπους, επιδεικνύοντας καλές διαπροσωπικές δεξιότητες. Οι διευθυντές πρέπει να αξιολογούν το προσωπικό για την καλή δουλειά του. Τα σχόλιά τους θα πρέπει να γίνονται σε θετικό ύφος. Όλα αυτά θα πρέπει να γίνονται με τρόπο ώστε ο υπάλληλος να μην αισθάνεται υποτιμημένος.

Διαφάνεια 15: Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών

Το άτομο πίσω από τον πάγκο ποτών ή φαγητού, οι διευθυντές και οι σερβιτόροι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα των πελατών. Η αποτελεσματική επικοινωνία και οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι πολύ σημαντικές μεταξύ τους. Βοηθούν στη φροντίδα και την εκτέλεση των παραγγελιών και των αναγκών των πελατών. Βοηθούν στη γρήγορη, φιλόξενη και αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.

Διαφάνεια 16: Τμήμα παρασκευής τροφίμων

Το προσωπικό ή οι σεφ που βρίσκονται πίσω από την προετοιμασία του φαγητού δεν έχουν μεγάλη αλληλεπίδραση με τους πελάτες. Πρέπει όμως να εκτελούν τις οδηγίες και να επιδεικνύουν ομαδικό πνεύμα για την προετοιμασία του φαγητού. Ένας επικεφαλής σεφ χρειάζεται τις πιο αποτελεσματικές διαπροσωπικές δεξιότητες για να ηγηθεί μιας ομάδας σεφ και να παρακινήσει τα μέλη να κάνουν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους. Εδώ οι διαπροσωπικές δεξιότητες αφορούν τον τρόπο με τον οποίο το προσωπικό μιλάει μεταξύ του, ακούει, δείχνει σεβασμό και δημιουργεί δεσμούς που ενισχύουν θετικά την εργασία του.

Οι καλές διαπροσωπικές δεξιότητες συμβάλλουν στη δημιουργία ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος. Βοηθά τους εργαζόμενους να αισθάνονται ότι τους εκτιμούν. Ως αποτέλεσμα, θα υπάρχει ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον όπου όλοι θα αισθάνονται ότι εκτιμώνται. Όλα αυτά, με τη σειρά τους, θα αυξήσουν την παραγωγικότητα και την αφοσίωση, κάτι που είναι καλό για την επιχείρηση.

Διαφάνεια 17: Διανομείς τροφίμων

Ο διανομέας φαγητού, πρέπει επίσης να έχει καλές διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, ώστε να κατανοεί τις οδηγίες για τα τρόφιμα που θα παραδώσει. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι συνεπής και οργανωμένοι και να συμπεριφέρονται καλά στους πελάτες και τους συναδέλφους τους.

Οι επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες στον τομέα της εστίασης είναι το κλειδί για τη λειτουργία μιας επιτυχημένης επιχείρησης. Οι πελάτες σας προσδοκούν σε καλή εξυπηρέτηση και απολαυστικά φαγητά και ποτά. Το καλό φαγητό σε συνδυασμό με την εξαιρετική εξυπηρέτηση θα κρατήσει τους πελάτες σας τελείως ικανοποιημένους.



Διαφάνεια 18: Πώς να λαμβάνετε τις παραγγελίες των πελατών

Η λήψη παραγγελιών σε ένα καλό εστιατόριο είναι μια τέχνη που υπερβαίνει την απλή καταγραφή του τι θέλουν να φάνε οι πελάτες. Περιλαμβάνει την επικοινωνία με τους επισκέπτες με επαγγελματικό και ευγενικό τρόπο, τη διασφάλιση της ακρίβειας και τη διατήρηση της ομαλής ροής της εξυπηρέτησης. Ακολουθούν ορισμένες βασικές οδηγίες που πρέπει να ακολουθήσετε:

Κατά τη λήψη παραγγελιών, το προσωπικό πρέπει να εφαρμόζει τα ακόλουθα:

- Σταθείτε όρθιοι: Διατηρήστε επαγγελματική στάση για να μεταδώσετε αυτοπεποίθηση και προσοχή.
- Διατηρήστε οπτική επαφή: Κοιτάξτε τους επισκέπτες στα μάτια, γεγονός που συμβάλλει στην οικοδόμηση σχέσης και εμπιστοσύνης.
- Μιλήστε με σαφήνεια και αυτοπεποίθηση: Βεβαιωθείτε ότι η φωνή σας είναι καθαρή και γεμάτη αυτοπεποίθηση, αντανakλώντας τα υψηλά πρότυπα του εστιατορίου.

Σημειώσεις

- Χρησιμοποιήστε ένα Σημειωματάριο: Ακόμα και αν έχετε εξαιρετική μνήμη, είναι σκόπιμο να παίρνετε παραγγελίες χρησιμοποιώντας ένα σημειωματάριο. Αυτό ελαχιστοποιεί την πιθανότητα λαθών και δείχνει στους επισκέπτες ότι είστε σχολαστικοί και προσεκτικοί.

Διαφάνεια 19: Πώς να λαμβάνετε τις παραγγελίες των πελατών

Επαναλαμβανόμενες παραγγελίες

- Επιβεβαίωση παραγγελιών: Αφού λάβετε μια παραγγελία, επαναλάβετε την στον πελάτη για επιβεβαίωση. Αυτό το βήμα διασφαλίζει την ακρίβεια και αποδεικνύει τη δέσμευσή σας να παρέχετε μια ακριβή και εξατομικευμένη γευστική εμπειρία.

Ειδικά αιτήματα

- Να είστε προσεκτικοί: Δώστε ιδιαίτερη προσοχή σε τυχόν ειδικά αιτήματα, αλλεργίες ή διατροφικούς περιορισμούς που αναφέρονται από τους επισκέπτες.
- Επικοινωνήστε με σαφήνεια: Βεβαιωθείτε ότι αυτά τα ειδικά αιτήματα κοινοποιούνται με σαφήνεια και έγκαιρα στην κουζίνα για να αποφύγετε τυχόν λάθη.

Χρονοδιάγραμμα:

- Άμεση επικοινωνία: Στείλτε τις παραγγελίες στην κουζίνα έγκαιρα για να διασφαλίσετε ότι τα μαθήματα παραδίδονται εγκαίρως.
- Βηματισμός: Ενώ είναι σημαντικό να διατηρήσετε έναν καλό ρυθμό, αποφύγετε τη βιασύνη των καλεσμένων. Κάθε πιάτο θα πρέπει να έχει καλό ρυθμό, ώστε οι καλεσμένοι να μπορούν να απολαύσουν το γεύμα τους χωρίς να αισθάνονται βιασύνη.

Ακολουθώντας αυτές τις οδηγίες, το προσωπικό μπορεί να διασφαλίσει ότι οι επισκέπτες θα έχουν μια απρόσκοπτη και ευχάριστη γευστική εμπειρία, αντανakλώντας τα υψηλά πρότυπα και τη σχολαστική εξυπηρέτηση για την οποία είναι γνωστά τα εστιατόρια υψηλής γαστρονομίας. Αυτή η προσοχή στη λεπτομέρεια όχι μόνο βελτιώνει την εμπειρία των πελατών αλλά και διατηρεί τη φήμη του εστιατορίου.

Διαφάνεια 20: Ποια είναι τα εναλλακτικά συστατικά για τις τροφικές αλλεργίες;

Μιλήσαμε για τις τροφικές αλλεργίες στο μάθημα 1 αυτής της ενότητας. Τώρα θα μιλήσουμε για τα εναλλακτικά συστατικά που μπορείτε ίσως να προσφέρετε. Τα εστιατόρια ανταποκρίνονται όλο και περισσότερο στους πελάτες με τροφικές αλλεργίες, προσφέροντας μια σειρά από εναλλακτικές λύσεις και τροποποιήσεις στα είδη του μενού τους. Ακολουθούν ορισμένες κοινές τροφικές αλλεργίες και οι εναλλακτικές λύσεις που μπορούν να προσφέρουν τα εστιατόρια για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες με αυτές τις αλλεργίες:

1. Αλλεργία στο γάλα ή τα γαλακτοκομικά

Εναλλακτικές λύσεις: γαλακτοκομικά προϊόντα φυτικής προέλευσης (αμυγδάλου, σόγιας, καρύδας, βρώμης), τυριά και γιαούρτια χωρίς λακτόζη, καθώς και χρήση ελαίου ή μαργαρίνης αντί βουτύρου

Τροποποιήσεις: προσφορά πιάτων χωρίς τυρί ή χωρίς κρέμα γάλακτος και επιδόρπια χωρίς γαλακτοκομικά προϊόντα

2. Αλλεργία στο αυγό

Εναλλακτικές λύσεις: Τόφου ή αλεύρι από ρεβίθια για ομελέτες.

Τροποποιήσεις: Απουσία αυγών από σάλτσες με βάση τη μαγιονέζα και παροχή επιλογών ψωμιού ή κέικ χωρίς αυγά.

Διαφάνεια 21: Ποια είναι τα εναλλακτικά συστατικά για τις τροφικές αλλεργίες;

3. Αλλεργία στα φυστίκια ή τους ξηρούς καρπούς

Εναλλακτικές λύσεις: σπόροι ή βούτυρο σπόρων, και πέστο χωρίς καρύδια που φτιάχνεται με βότανα και σπόρους.

Τροποποιήσεις: Διασφάλιση ότι τα πιάτα και τα επιδόρπια παρασκευάζονται χωρίς ξηρούς καρπούς και ελαχιστοποιείται η διασταυρούμενη μόλυνση.

4. Αλλεργία στα ψάρια ή τα οστρακοειδή

Εναλλακτικές λύσεις: Για πιάτα που συνήθως περιέχουν ψάρια ή οστρακοειδή, οι εναλλακτικές λύσεις μπορεί να περιλαμβάνουν κοτόπουλο, τόφου ή όσπρια.

Τροποποιήσεις: Προετοιμασία των πιάτων με θαλασσινά ξεχωριστά για να αποφεύγεται η διασταυρούμενη μόλυνση και προσφορά επιλογών χωρίς θαλασσινά στα μενού.

Διαφάνεια 22: Ποια είναι τα εναλλακτικά συστατικά για τις τροφικές αλλεργίες;

5. Αλλεργία στη σόγια

Εναλλακτικές λύσεις: Ταμάρι (για όσους δεν είναι αλλεργικοί στο σιτάρι) ως εναλλακτική σάλτσα σόγιας, αμινοξέα καρύδας για καρυκεύματα χωρίς σόγια και γάλα ή κρέμα γάλακτος σε συνταγές χρησιμοποιούν γάλα σόγιας.

Τροποποιήσεις: Χρησιμοποιώντας έλαια χωρίς σόγια (όπως ελαιόλαδο) στο μαγείρεμα και προσφέροντας πρωτεϊνικές επιλογές χωρίς σόγια, όπως κρέατα, πουλερικά ή όσπρια.

6. Αλλεργία στο σιτάρι ή τη γλουτένη (κοιλιοκάκη)

Εναλλακτικές λύσεις: σιτηρά χωρίς γλουτένη όπως το ρύζι, η κινόα ή τα ζυμαρικά χωρίς γλουτένη, και χρήση μειγμάτων αλευριού χωρίς γλουτένη για το ψήσιμο.

Τροποποιήσεις: Προσφορά ψωμιού και βάσεων πίτσας χωρίς γλουτένη, και εξασφάλιση ότι οι σάλτσες και τα ντρέσινγκ είναι χωρίς γλουτένη.

Διαφάνεια 23: Ποια είναι τα εναλλακτικά συστατικά για τις τροφικές αλλεργίες;

7. Αλλεργία στο σουσάμι

Εναλλακτικές λύσεις: Χρησιμοποιήστε άλλους σπόρους (όπως ηλιόσπορο ή κολοκύθα) ή έλαια (ελιά, αβοκάντο) σε συνταγές που συνήθως απαιτούν σουσάμι ή σησαμέλαιο.

Τροποποιήσεις: σιγουρευτείτε ότι τα πιάτα δεν περιέχουν σπόρους και λάδι σουσαμιού, συμπεριλαμβανομένου του ψωμιού και των σαλτσών.

Διαφάνεια 24: Γενικές πρακτικές για τη διαχείριση αλλεργιογόνων

- Πρόληψη της διασταυρούμενης μόλυνσης: Χρήση ξεχωριστών σκευών σερβιρίσματος, μαγειρικών σκευών και χώρων προετοιμασίας για μαγείρεμα χωρίς αλλεργιογόνα.
- Διαφάνεια συστατικών: Παροχή λεπτομερών καταλόγων με τα συστατικά και απάντηση στις ερωτήσεις των πελατών σχετικά με την παρασκευή των τροφίμων.
- Εκπαίδευση προσωπικού: Εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τις τροφικές αλλεργίες, τη διασταυρούμενη μόλυνση και τον τρόπο αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους πελάτες σχετικά με τις διατροφικές τους ανάγκες.
- Αυτές οι εναλλακτικές λύσεις όχι μόνο συμβάλλουν στην ασφάλεια των αλλεργικών επισκεπτών, αλλά και βελτιώνουν τη γευστική τους εμπειρία παρέχοντάς τους μια ποικιλία ασφαλών και νόστιμων επιλογών. Είναι σημαντικό για τα εστιατόρια να ενημερώνονται σχετικά με τις τροφικές αλλεργίες και να προσαρμόζουν συνεχώς τις προσφορές τους ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους.

Διαφάνεια 25: Vegan επιλογές και εναλλακτικές λύσεις στα εστιατόρια

- Οι Vegan επιλογές στα εστιατόρια έχουν σχεδιαστεί για να εξυπηρετούν τους πελάτες που αποφεύγουν όλα τα ζωικά προϊόντα, συμπεριλαμβανομένου του κρέατος, των γαλακτοκομικών, των αυγών και του μελιού. Με την άνοδο του βιγκανισμού, πολλά εστιατόρια προσφέρουν πλέον μια ποικιλία από νόστιμες και δημιουργικές εναλλακτικές λύσεις για Vegan πελάτες.
- Τα εστιατόρια που προσφέρουν εναλλακτικές λύσεις μπορούν να προσελκύσουν όχι μόνο τους Vegan, αλλά και πελάτες προσανατολισμένους προς την υγιεινή διατροφή και όσους έχουν διατροφικούς περιορισμούς. Με τη δημιουργική ενσωμάτωση μιας σειράς φυτικών συστατικών, τα εστιατόρια μπορούν να διαφοροποιήσουν τα μενού τους και να ανταποκριθούν στην αυξανόμενη ζήτηση για vegan επιλογές.

Διαφάνεια 26: Χορτοφαγικές επιλογές και εναλλακτικές λύσεις στα εστιατόρια

- Οι χορτοφαγικές επιλογές στα εστιατόρια απευθύνονται σε πελάτες που απέχουν από την κατανάλωση κρέατος, πουλερικών και μερικές φορές ψαριών, αλλά είναι συνήθως ανοιχτοί στην κατανάλωση γαλακτοκομικών προϊόντων και αυγών. Σε αντίθεση με τις vegan προσφορές, τα χορτοφαγικά πιάτα μπορούν



να περιλαμβάνουν ένα ευρύτερο φάσμα συστατικών, καθιστώντας τα ευέλικτα και ελκυστικά σε ένα ευρύ κοινό.

- Τα εστιατόρια που προσφέρουν μια ποικιλία χορτοφαγικών επιλογών όχι μόνο εξυπηρετούν τους χορτοφάγους, αλλά παρέχουν επίσης ελκυστικές επιλογές για τους πελάτες που επιθυμούν να μειώσουν την πρόσληψη κρέατος ή απλώς να απολαύσουν ένα γεύμα με έμφαση στα λαχανικά. Προσφέροντας μια σειρά από χορτοφαγικά πιάτα που αναδεικνύουν τα φρέσκα προϊόντα, τα δημητριακά ολικής αλέσεως και τις χορτοφαγικές πρωτεΐνες, τα εστιατόρια μπορούν να καλύψουν ποικίλα γούστα και διατροφικές προτιμήσεις.

Διαφάνεια 27: Καλές πρακτικές και πληροφορίες:

Σε αυτά τα βίντεο μπορείτε να μάθετε για καλές πρακτικές σε όλο τον κόσμο.

Διαφάνεια 28: Σας ευχαριστούμε!

