SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS

ALVYDA JASILIONYTĖ

Patarimai ir rekomendacijos kavinių, restoranų, svečių namų savininkams ir personalui ar norintiems užsiimti šia veikla

Alvyda Jasilionytė
SVETINGUMAS – DĖMESINGO
APTARNAVIMO MENAS

Aptarnavimo rekomendacijos / gidas
Leidinys skirtas apgyvendinimo ir maitinimo įstaigų savininkams ir personalui,
o taip pat visiems, kas nori įgyti svetingumo bei aptarnavimo žinių.

Aptarnavimo gidas priimantiems svečius restorane, kavinėje, bare, svečių namuose.
Dėmesingo aptarnavimo menas nuo sutikimo iki išlydėjimo.

Be leidėjo ir kūrėjo sutikimo draudžiama atgaminti bet kokia forma, skelbti ir viešai dalintis.
Dėl leidimo naudotis tekstu ar jo dalimi galite kreiptis el. p. aj@alvyda.com, tel. + 370 687 33 462.

© Alvyda Jasilionytė www.alvyda.com
© UAB AJ IMAGE GROUP
© Redaktorė Rūta Šližytė
© Maketuotoja Vilma Dainienė

ISBN 978-9955-903-03-1

Viršelyje – JOKADO nuotrauka

Leidinio bibliografinė informacija pateikiama Lietuvos nacionalinės
Martyno Mažvydo bibliotekos Nacionalinės bibliografijos duomenų banke (NBDB)

Rėmėjai:

NICOLAS ORTIZ ŠEIMA · BIO EKSMA · JOKADO UGi · GLOBALŪS PROJEKTAI · IMPERIAL · SMK SOCIALINIŲ MOKSLŲ KOLEGIJA · MIESTO SPA ZONA

Informacinis rėmėjas:

LIETUVOS VIEŠBUČIŲ IR RESTORANŲ ASOCIACIJA

Skiriu siekiantiems gerinti aptarnavimo kultūrą ir ugdyti svetingumą.

Už patarimus ir pastabas dėkoju kavos ekspertui Dariui Kuodžiui, svetingumo ekspertei Loretai Miliauskaitei ir rezervacijų sistemų žinovui Dominykui Smičiui.

Už vyno dekantavimo patarimus dėkoju Jūratei Sprindžiūnaitei, Šampano dienos organizatorei, gastronomijos žurnalistei.

Už sutikimą fotografuotis su vandens bei vyno pateikimu dėkoju Tadorovo malūno savininkui, dėmesingam Kristupo kavinės padavėjui Robertui Barkauskui.

Alvyda Jasilionytė

SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS

Vilnius, 2022

TURINYS

ĮVADAS	9
1. SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS	11
2. ETIKA SVETINGUMO VERSLE	13
3. VIDINĖ ORGANIZACIJOS TVARKA	32
4. SUTIKIMO ETIKETAS (administratoriams / sutinkantiems asmenims / šeimininkams ir rezervacijų priėmėjams)	43
5. REZERVACIJŲ PRIĖMIMAS IR PATVIRTINIMAS	51
6. PROFESIONALUMAS	59
7. APTARNAVIMO ETIKETAS	68
8. PRIORITETAI	90
9. APTARNAVIMO STANDARTAI, METODIKA IR PATARIMAI	100
10. PROTOKOLINIS APTARNAVIMAS	114
11. KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ, ARBA KOKYBIŠKAS, ORIENTUOTAS Į KLIENTĄ APTARNAVIMAS	123
12. DAŽNIAUSIOS APTARNAVIMO KLAIDOS	130
PRIEDAI	137
LEIDINIUI PARENGTI NAUDOTA MEDŽIAGA	186

ĮVADAS

Šiame leidinyje dalinuosi informacija, kuri atsakys į dažniausiai jums iškylančius su aptarnavimu kavinėje ar restorane susijusius klausimus. Tai nėra darbo sutartis ar vidaus tvarkos taisyklės, tačiau puikios aptarnavimo gairės, nesvarbu, kur jūs dirbate – restorane, kavinėje, svečių namuose, kaimo sodyboje. Atrodytų, kad dėmesingai aptarnauti yra paprasta ir jokių žinių nereikia, tačiau šioje veikloje reikia būti tikram, kad tai jūsų sritis. Net jei tai trumpalaikis darbas, atlikti jį reikia kaip galima geriau. Nuo to priklausys įstaigos įvaizdis, reputacija, lankytojų skaičius ir jūsų arbatpinigiai. Svetingumo verslas gyvuoja tūkstantmečius. Šio verslo pagrindinė veiklos kryptis ir dabar liko ta pati – atliepti lankytojų, svečių, poreikius ir jiems pasitarnauti. Kai žmogus gauna tai, ko jis nori, jis būtinai suteiks jums, tai, ko jūs norite. Džiugu, kad svečiai nuolat sugrįžta – tai siekiamybė. *Malonus ir dėmesingas, neskubantis ir neskubinantis aptarnavimas, skanus ir kokybiškas maistas, jauki aplinka skatina sugrįžti vėl ir vėl. Šypsena – geriausi šarvai bendraujant su sunkiu lankytoju. Didžiuokitės tuo, ką darote, mėgaukitės, įsitraukite – tai puiki galimybė ryšiams kurti ir aptarnavimo, bendravimo įgūdžiams ugdyti.* Visus atvykusius svečius turėtumėte vienodai gerai aptarnauti. Rekomenduojama nors šiek tiek išmanyti apie vynus ir alų, nebent savo restorane turite vynų žinovą, galintį rekomenduoti vynus pagal pasirinktus patiekalus.

Iš asmeninės patirties

Mano svetingumo pradmenys buvo namuose. Stebėdama močiutes galėjau mokytis, kaip reikia ruoštis priimti svečius ir juos sutikti, kad jie jaustųsi laukiami. Pas mus nuolat būdavo norinčių pasisvečiuoti, kad ir paprastomis kaimo sąlygomis. Viskas prasidėdavo nuo idealiai sutvarkytos aplinkos, nušienautos pievutės, išravėtų gėlynų ir daržų, sutvarkytų namų ir suruoštų indų ir patalų svečiams. Tada būdavo planuojamos vaišės. Kai kuriuos gaminius reikėdavo paruošti iš anksto. Svečių atvykimo dieną padengdavo stalus ir sutikdavo svečius. Močiutės mėgo svečius ir didelių susitikimų surengdavo vieną ar porą per metus, kai atvykdavo 30–100 žmonių. Šalia to spėjo siūti, siuvinėti, austi, dainuoti, šokti, pasakoti pasakojimus, išmanė natūralius, žolinius vaistus ir rūpinosi šeimomis.

Mano patirtis jau kitokia: iš pradžių aptarnavimo rekomendacijų kūrimas „Mylėkime prestige cosmetics pirkėją“, paskui uždaro kortų klubo „Kolumbas“ – restorano rekomendacijos restorano darbuotojams, restorano „Literatų svetainė“ darbuotojams, patarimai spa ir grožio centrų darbuotojams, aptarnavimo rekomendacijos administracinėms įstaigoms, darbo su klientu rekomendacijos įvaizdžio stilistams ir dalinimasis namų erdve per Airbnb platformą.

Dažnai investuojama į pardavimo technikų mokymus, o pamirštamas paprasčiausias žmogiškumas ir lankytojo poreikis. Visuomenės nuolat keičiasi ir svetingumo sektorius taip pat. Dažnas nustojome priimti svečius namuose. Tačiau svečiams, miesto ar miestelio lankytojams, visuomet reikėjo poilsio vietos, maisto, pramogų ir aktyvios veiklos, kultūrinių ir istorinių žinių. XXI amžiuje būtina išmokti valdyti klientų patirtis ir tapti išskirtiniu kliento sąmonėje. Šiame amžiuje nebeužtenka tik skaniai pavalgyti, bet įdomiau ir pačiam pasigaminti drauge, dalyvauti maisto gamybos procese. Galbūt technologijos, turėjusios sujungti, juos padarė vienišesnius ir dėl to norisi bendrų patirčių ką nors veikiant drauge. Tačiau visada bus svečių, kurie tiesiog norės skanaus maisto, dėmesingo aptarnavimo, spa ar grožio paslaugų, tiesiog patogaus ir tingaus poilsio.

1. SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS

Svetingumas – nuoširdus (širdingas) svečių priėmimas ir aptarnavimas, ryšys tarp svečio ir šeimininko. Svetingumo verslas – atliepti lankytojų, miesto svečių poreikius ir jiems pasitarnauti. Dabar aptarsime kiekvieną paminėtą sąvoką.

Aptarnauti – tai padėti, globoti, konsultuoti – parduoti.

Empatija (gr. μπ – stipri aistra, įsijautimas) – gebėjimas įsijausti į kito žmogaus padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus; altruizmo pagrindas. Empatija susijusi su savivoka, savo jausmų pažinimu, vėliau savistabos rezultatus pritaikant bendraujant su kitais. Empatija nėra įgimta, ją reikia išugdyti.

Kliento lūkesčiai – tai noras būti mėgstamam, pagarbiai ir mandagiai sutiktam, kad jo elgesys būtų priimtas tinkamai ir padėkota, noras bendrauti su patinkančiais žmonėmis.

Lankytojų aptarnavimo principai. Išsyk pastebėkite atvykusius lankytojus ir sukurkite pozityvų pirmą įspūdį. Pateisinkite lankytojų lūkesčius ir pasistenkite jiems sukurti pačius gražiausius prisiminimus. Tikėkitės lankytojų, turinčių blogų prisiminimų. Sukurkite įspūdį, kad lankytojai gauna daugiau, nei tikėjosi, kad jie norėtų sugrįžti dar kartą.

Lankytojų pasitenkinimas – tai jų norų ir poreikių patenkinimas. Jei lankytojas patenkintas, galite būti tikri, kad darbą atlikote gerai, bet net jei sulaukiate skundų, nelaikykite to pralaimėjimu. Kiekvienas skundas – dovana jums ir galimybė tobulėti. Kiekvienas lankytojas savaip įsivaizduoja, kaip turėtų būti aptarnautas. Tai dažnai įvardijame kaip svečių, lankytojų lūkesčius. Dažniausiai tai yra universalūs klientų aptarnavimo standartai, kurių esmė ir pagrindas atėjo iš papročių. Lankytojas išsineša patirtas emocijas. Emocinės būsenos išoriniai ženklai yra veido išraiška, kūno judesiai ir gestai, laikysena, balso atspalviai ir kita elgsena.

Vertybės – principai, kuriais vadovaujamasi dirbant ir veikiant. Sėkmingo darbo pagrindas – nuoširdus, pagarbus ir draugiškas bendravimas su klientais ir kolegomis. Pasistenkite drauge kurti demokratišką ir kūrybingą darbo ir poilsio aplinką, tobulėti ir nuolat kelti kvalifikaciją, motyvuoti komandos narius, diegti naujausias technologijas darbe ir kurdami naujus produktus. Vertybės, kuriomis planuojate vadovautis veikdami ir kurdami, – labai svarbios. *Susėskite ir drauge įvardykite, kas kiekvienam komandos nariui svarbu. Rašykite galvodami, kaip norėtumėte būti sutikti ir aptarnauti, vartokite būdvardžius. Tada išgryninkite, sugrupuokite žodžius, išrašykite savai įstaigai būdingas savybes.* Jei norite, galite jas dar praplėsti, kad naujai prisijungusiems komandos nariams būtų aišku. Tada pamėginkite atsakyti į šiuos klausimus: koks mūsų restorano, kavinės, svečių namų devizas? kokia mūsų ilgalaikė vizija? kas bus mūsų klientai? kaip juos pasieksime? kokia mūsų organizacijos struktūra? kaip perduodame (perduosime) informaciją ir sprendžiame (spręsime) sudėtingas situacijas?

Dėmesingumas – gebėjimas atsigręžti į kitą, ištiesti ranką, suteikti pagalbą, stebėti mus supantį pasaulį. Geranoriškas veiksmas kyla iš dėmesingumo. Dėmesingumas juda dviem kryptimis: į išorę ir į vidų; kaip druska ir pipirai pagerina patiekalo skonį.

Klientui turėtumėte skirti visą dėmesį, stengtis išsiaiškinti, su kokiomis problemomis jis susiduria, ko tikitės jūs ir ko tikisi jis.

Dėmesys parodomas akių kontaktu, šypsena, kūno kalba, klausymusi, balso tonu, kasdieniška taisyklinga kalba, nuolatinį lankytoją vadinant vardu, pripažinimu, informacijos apsikeitimu, gebėjimu išsiaiškinti, ko tikisi lankytojas.

Pripažinimas ir pagyrimas. Būdami vaikai mėgome tėvų pagyrimus, bet dėmesio reikia ir užaugus. Pagirdami kitą asmenį mes pripažįstame jo egzistavimą, o pasakydami, kad tai, ką jis daro, yra nuostabu, skatiname ir toliau veikti. Vienas iš pagyrimo būdų – komplimentai. Pagalvokite, kokio komplimento tas žmogus nusipelnė, tačiau venkite asmeniškumų.

Mandagumas, paslaugumas – gebėjimas laikytis tam tikroje kultūrinėje terpėje priimtų tinkamo elgesio normų, rafinuotos manieros ir malonus bendravimas. Tai menas pasakyti „prašom“ ir „ačiū“. Geros manieros, nuoširdus elgesys, kilnumas, t. y. žavus menas patikti, yra pati geriausia investicija. Ji kur kas pelningesnė nei piniginis kapitalas, nes linksmai, maloniai asmenybei visos durys atdaros. Tokie žmonės tiesiog graibstomi. Patys galite pasirinkti ir ugdyti tuos asmenybės bruožus, kurių norėtumėte įgyti. Nuoširdumas, kuklumas turėtų būti mūsų išskirtiniai bruožai. Juk sugyvenamas žmogus elgsis su kitais sąžiningai, maloniai ir supratingai.

Padorumas. Kad ir ką dirbtume, turime stengtis būti sąžiningi ir teisingi. Kad ir kokie būtume protingi ar gabūs, be šių savybių mūsų niekas negerbs ir patys savęs negerbsime.

Darna ir vienybė. Vienas žmogus yra silpnas, tik drauge mes stiprūs ir galime daug nuveikti. Grupė gabių žmonių bus tik nedrausminga banda, jei jos nesies vienybės dvasia.

Prisitaikymas. Jei nesistengsime prisitaikyti prie kintančių aplinkos sąlygų, nežengsime į priekį. Aptarnavimo sferoje sėkmė dažnai priklauso nuo mūsų gebėjimo prisitaikyti.

Optimizmas. Kartais sunku išvengti nesėkmių. Jos parodo mūsų galimybių ribas, verčia būti budrius, neleidžia išpuikti. Jei nusiteiksite optimistiškai, lengviau įveiksite sunkumus, o po kiekvieno pralaimėjimo tapsite vis tvirtesni.

Stebuklingos frazės. „Pasisveikinimas“, „kuo galiu padėti?“, „kuo galiu būti naudingas (-a)?“, „prašau“, „skanaus“, „ačiū“, „buvo malonu“, „atsiprašau“, „man būtų malonu...“, „asmens vardas“.

Padėka ir atsakymas į padėką. „Ačiū, kad pirkote“, „Ačiū, kad apsilankėte “, „Ačiū, kad atvykote“, „Džiaugiuosi galėdamas (-a) padėti“, „Lauksime vėl atvykstančių“, „Kviečiame vėl užeiti“, „Linkime gražios dienos, malonios viešnagės“ ir t. t. Atsakymas į padėką: „Prašom.“ / „You are welcome.“; „Buvo malonu.“ / „It’s my pleasure.“; „Linkime gražios dienos.“ / „Have a nice day.“

Kai esi toli nuo namų, labai
svarbu jaustis kaip namuose.
Kai jautiesi kaip namuose, svarbu
nepamiršti, kad esi svečiuose.

ALVYDA JASILIONYTĖ

Verslo įvaizdžio konsultantė, dalykinio etiketo ir protokolo žinovė. Veda seminarus organizacijoms įvaizdžio formavimo, profesionalios išvaizdos, svetingumo ir dėmesingo aptarnavimo, dalykinio etiketo ir protokolo temomis. Konsultuoja stiliaus, įvaizdžio, profesinės karjeros klausimais. Daugelio televizijos laidų viešnia, straipsnių autorė, lektorė, filantropinės iniciatyvos „Mandagumas – svarbus“ pradininkė. Knygų „Dalykinės išvaizdos vadovas“, „Kaip elgtis teatre“, „Kaip elgtis prie stalo“ ir mokomųjų vaizdo siužetų „Kaip elgtis gatvėje“, „Kaip elgtis transporte“ autorė.

Kodėl restorane praverčia vairavimo taisyklės? Kaip susiplanuoti pamainas? Ar tikrai klientui reikia atnešti meniu per 30 sekundžių? Kaip bendrauti su įvairių poreikių svečiais? Kodėl verta ne tik išmanyti etiketo pagrindus, bet ir žinoti aplinkines gatves, lankytinas vietas? Kaip suvaldyti konfliktų karštį?

Dėmesingo aptarnavimo gidas atsakys į dažniausiai iškylančius su aptarnavimu kavinėje, restorane, viešbutyje susijusius klausimus. Atrodytų, kad dėmesingai aptarnauti yra paprasta, tačiau šioje veikloje reikia būti tikriems, kad tai Jūsų sritis. Nuo to priklausys įstaigos įvaizdis, reputacija, lankytojų skaičius ir jūsų arbatpinigiai. Svetingumo verslas gyvuoja tūkstantmečius.

Pagrindinė veiklos kryptis ir dabar liko ta pati – atliepti lankytojų, svečių poreikius ir jiems pasitarnauti. Kai žmogus gauna tai, ko nori, jis būtinai suteiks Jums tai, ko norite Jūs. Tai pasiekti padės praktiški ir tikslūs patarimai – nuo svečio pasitikimo, stalų serviravimo, įvaizdžio, uniformų, interjero, užsakymų valdymo iki kavos ruošimo ir iššūkių sprendimo. Filosofija, kaip kurti vientiso kūno komandą, ir aptarnavimas pagal protokolą. Būdingos klaidos, naudingos užduotys ir tikro svetingumo planas.

„Mano svetingumo pradmenys buvo namuose. Močiutės mėgo svečius ir didelių susitikimų surengdavo vieną ar porą per metus, kai atvykdavo 30–100 žmonių“, – sako dėmesingo aptarnavimo ekspertė A. Jasilionytė, knygoje žingsnis po žingsnio pasakojanti, kaip kurti tikrą svetingumą.

Rašydama šią knygą, ji rėmėsi ilgamete patirtimi verslo įvaizdžio, dėmesingo aptarnavimo, etiketo, protokolo srityse, konsultavosi su svetingumo eksperte Loreta Miliauskaite, rezervacijų sistemų žinovu Dominyku Smičiumi, kavos ekspertu Dariumi Kuodžiu, gastronomijos žurnaliste Jūrate Sprindžiūnaite ir kitais aptarnavimo srities žinovais.

www.alvyda.com

ISBN 978-9955-903-03-1
9 789955 903031