

# Spis treści

<b>WSTĘP</b>	<b>9</b>
<b>1. BUDOWANIE ZESPOŁU</b>	<b>15</b>
Od czego zależy liczba pracowników?	17
Jak powinna wyglądać struktura obsługi sali?	18
Dlaczego rekrutacja jest podstawą dobrej obsługi?	20
Od czego zacząć rekrutację?	22
Jak przygotować ogłoszenie o pracę?	25
Jak powinna wyglądać rozmowa kwalifikacyjna?	26
Czy lepiej zatrudniać osoby z branży, czy spoza niej?	29
Czy i dlaczego warto zorganizować dzień próbny?	29
Jak wprowadzić nowego pracownika do firmy?	30
Czy to prawda, że dobra rekrutacja zmniejsza rotację zespołu, i jak to możliwe?	30
Co zrobić, żeby zbudować stały zespół sali?	33
<b>Goście nie wybaczą złego jedzenia i nieprofesjonalnej obsługi</b>	
<b>– wywiad z Claire Randall</b>	<b>35</b>
<b>MENADŻER</b>	<b>43</b>
Co daje restauracji zatrudnienie dobrego menadżera?	44
Dlaczego menadżer powinien być przykładem dla kelnerów?	47
Jak wspierać obsługę w rozwoju?	49
Jak motywować pracowników?	51
Co to jest mentoring i dlaczego jest tak ważny w gastronomii?	56
<b>Psychologia gościnności – wywiad z Joanną Heidtman</b>	<b>59</b>

<b>KIEROWNIK SALI</b>	<b>68</b>
Jak powinien wyglądać schemat codziennych odpraw?	69
Jak konstruktywnie krytykować pracę podwładnego?	70
<b>Zawód: mentor – wywiad z Gerardem Bassetem</b>	<b>71</b>
<b>KELNER</b>	<b>77</b>
Jak rozliczać napiwki?	80
Kim jest kelner automat i jak odróżnić go od profesjonalisty?	82
<b>Od kelnera do prezydenta – wywiad z Piotrem Kameckim</b>	<b>89</b>
<b>SOMMELIER</b>	<b>98</b>
Jakie są cechy dobrego sommeliera?	99
Jak zostać sommelierem?	100
Jak budować kartę win, alkoholi i napojów?	103
Jak proponować wino?	105
Jakie są techniczne aspekty serwisu wina?	107
Jak przechowywać wino?	109
Jak prawidłowo zaserwować wino w restauracji?	110
Jak łączyć wino z jedzeniem?	112
Jakie są najważniejsze zasady łączenia wina z jedzeniem?	113
<b>Dobry sommelier powinien być przede wszystkim dobrym kelnerem</b>	
<b>– wywiad z Ronanem Sayburnem</b>	<b>121</b>
<b>SZEF KUCHNI</b>	<b>126</b>
Jak sala powinna komunikować się z kuchnią?	127
Dlaczego umiejętność opowiadania o jedzeniu jest kluczowa dla szefa kuchni?	128
Jak dbać o poprawne relacje między kuchnią a salą?	129
<b>Gen gościnności – wywiad z Bogdanem Gałązką</b>	<b>131</b>
<b>RESTAURATOR</b>	<b>141</b>
Kim jest restaurator?	144
Czy znasz powody, dla których lepiej nie otwierać własnej restauracji?	146
<b>Nie obawiaj się błędów – wywiad z Grzegorzem Kłosem</b>	<b>149</b>

<b>2. STANDARDY SERWISU</b>	<b>161</b>
Jakie typy serwisu można wyróżnić?	162
Jakie są najważniejsze zasady dobrej obsługi w restauracji?	165
<b>REZERWACJA</b>	<b>168</b>
Dlaczego warto zbierać jak najwięcej informacji na etapie rezerwacji?	170
Czy warto robić rezerwacje na konkretne stoliki?	171
<b>WEJŚCIE DO RESTAURACJI</b>	<b>172</b>
Jaka jest rola hosta / hostessy podczas witania gości?	173
<b>APERITIF</b>	<b>174</b>
<b>ZAMÓWIENIE</b>	<b>175</b>
<b>SERWIS</b>	<b>176</b>
Jak postępować ze stałymi gośćmi?	177
Jak postępować z gościem awanturującym się, pijanym, obrażającym personel lub innych gości?	177
<b>UPSELLING</b>	<b>179</b>
Czym się różni upselling od pasywnej sprzedaży?	179
Jak wykorzystując upselling i jego zaawansowane techniki, sprzedawać jeszcze więcej?	180
Czym się różni upselling od agresywnej sprzedaży?	181
Na czym polega łączenie napojów typu soft z jedzeniem?	181
Jak sprzedawać więcej wina?	182
Jak rekomendować wina do konkretnych dań?	182
Jak sprzedawać pozostałe napoje?	185
Jakich zwrotów używać, żeby sprzedać więcej deserów?	189
Jak przeprowadzić szkolenie wewnętrzne z upsellingu?	189
Jak ćwiczyć techniki upsellingu?	190
Co to jest ukłon Sullivana i jak go stosować?	192

<b>PODANIE RACHUNKU</b>	<b>193</b>
Jak pożegnać gościa?	193
<b>Gościnność w praktyce – wywiad z Danielem Pawełkiem</b>	<b>203</b>
<b>3. SYTUACJE KRYZYSOWE</b>	<b>217</b>
Dlaczego warto przeprowadzać symulacje sytuacji kryzysowych?	218
Jak postępować w przypadku problemu powstałego z winy gościa?	219
Jak reagować w stresujących sytuacjach?	222
Kto jest odpowiedzialny za reklamację?	222
Jak radzić sobie emocjonalnie z zażaleniami gości?	223
Jak radzić sobie technicznie ze stresem w pracy w restauracji?	223
Jak być adwokatem gościa w sytuacji kryzysowej?	224
Jak ćwiczyć z kelnerami radzenie sobie z sytuacjami kryzysowymi?	227
<b>Z klasą i na luzie – wywiad z Adamem Jarczyńskim</b>	<b>235</b>
<b>4. MANUAL I INNE NARZĘDZIA WSPARCIA STANDARDÓW OBSŁUGI</b>	<b>247</b>
Jak napisać manual i kto powinien to zrobić?	248
Co powinno się znaleźć w manualu?	248
Jak egzekwować zasady zawarte w manualu?	251
Kim jest tajemniczy gość i jak wpływa na funkcjonowanie restauracji?	251
Jak przeprowadzić anonimową ankietę wśród pracowników i dlaczego warto to zrobić?	255
Jak może wyglądać sprawdzian dla kelnerów i czemu może służyć?	257
<b>ZAKOŃCZENIE</b>	<b>259</b>
<b>PODZIĘKOWANIA</b>	<b>262</b>
<b>SŁOWNICZEK</b>	<b>263</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>265</b>
<b>DODATEK: PRZYKŁAD SKRÓCONEGO MANUALA</b>	<b>267</b>