

SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA

jak i po co powstała ta książka 7

TYTUŁEM WSTĘPU

kelnerowanie to trudna i odpowiedzialna praca 11

Zadowolenie klienta popłaca 11

Jaki z powyższego płynie wniosek? 12

Kelnerowanie to poważna praca 13

Kelner - jedna nazwa, wiele zawodów 14

TRZY ROLE KELNERA

kim tak naprawdę jest kelner 19

Nie pracujesz w biznesie gastronomicznym 20

Relacja klient-kelner = usługiwanie, nie służalczość 20

Kelner jako aktor 21

Pojęcie roli. 22

Ogólna postawa i mowa ciała 23

ROLA NR 1

kelner jako „troskliwy gospodarz”

Kelnerski savoir-vivre w małym palcu!

Dla kogo golonka, dla kogo kaczka?

To nie mój stół

Wyprzedzać myśli

Ćwiczenie - Wejdź w buty klienta

ROLA NR 2

kelner jako „przewodnik-doradca ds. potraw”

Sugestywne opisywanie potraw

Jak sugestywnie opisywać dania?

Smak, zapach, konsystencja, barwa

Ćwiczenie czyni mistrza

I jeszcze.....

Ćwiczenie - Sugestywne opisywanie potraw

Wiedza o winach

ROLA NR 3

kelner jako aktywny sprzedawca

Składanie propozycji

Założenie „na tak”

Ćwiczenie - Zadawanie pytań z wykorzystaniem techniki

założenia „na tak”

W ROLI GŁÓWNEJ - KELNER

scenariusz profesjonalnej obsługi klienta jedenastu etapach

...

Etap 1 - Przygotowanie

Etap 2 - Powitanie

Etap 3 - Zaproponowanie napojów

Etap 4 - Przyniesienie kart i złożenie propozycji (przystawki i dania główne)	
Etap 5 - Przyjęcie głównego zamówienia (z wykorzystaniem techniki założenia „na tak”)	60
Etap 6 - Przyniesienie przystawek	61
Etap 7 - „Kontrola jakości”	62
Etap 8 - Drugie dania	63
Etap 9 - Propozycja deserów	63
Etap 10 - Zamykanie rachunku	64
Etap 11 - Podziękowanie i pożegnanie	64
Czego kelner nigdy robić nie powinien	65
Nieprofesjonalne i niedopuszczalne zachowania kelnera	65

TYPOLOGIE KLIENTÓW

klienci są różni i różnie powinni być obsługiwani	71
Klienci, którzy wiedzą, czego chcą i klienci, którzy wiedzą, czego nie chcą	71
Klienci ogólnikowcy i klienci szczegółarze	74
Podział ze względu na porę dnia i rodzaj posiłku	75
Wzrokowcy, słuchowcy, kinestetycy	76
Cholerycy, sangwinicy, melancholicy, flegmatycy	76
Klienci mają różne oczekiwania i różny poziom wiedzy	78
„Nieśmiali” klienci	81
„Głupie pytania” klientów	82
Ważność klientów	82
Stali klienci	83

NIEZADOWOLENI KLIENTCI

jak radzić sobie z trudnymi klientami i w trudnych sytuacjach

.....	85
Czy klient ma zawsze rację?	86
Siła spokoju.	87
Jak radzić sobie z krytycznymi uwagami klientów	
- sześć złotych zasad	87
Prewencja i wczesna reakcja	88
„Zawodowi” naciągacze	91
Klienci a alkohol	
Test kelnerski, czyli dlaczego niemili restauracyjni goście stoją	
na przegranej pozycji	
Dekalog wzorowego gościa –	

NIKT NIE JEST SAMOTNĄ WYSPĄ

o wadze współpracy w zespole	
Wskazówki dla menedżera	
Spotkania zespołu	
Szersze spojrzenie	
Podróże kształcą	

HISTORIE Z ŻYCIA WZIĘTE

oceń sam(a) jak zachował się kelner	
-------------------------------------	--

JEDENAŚCIE ROZMÓW O USŁUGIWANIU

oddajmy głos restauratorom, menedżerom, szefom kuchni
i krytykom gastronomicznym

Wojciech Modest Amaro

Adam Chrzastowski

Philippe de Givenchy

Monika Kucia..

Ola Lazar.....

Krzysztof Łabiniec

Michel Moran..

Dawid Nestoruk

Maciej Nowak..

Daniel Pawełek

Wiesława Szczep

BIBLIOGRAFIA....

O AUTORKACH.