



# MIRIN GROUP

## RESTAURANT ACADEMY

OBSAH A ROZŠÍŘENÁ UKÁZKA ZE  
ŠKOLENÍ NA ZVÝŠENÍ TRŽEB V RESTAURACI  
VERZE 0.2



## OBSAH

Obsah .....	2
1. Úvod.....	3
2. Vzhled .....	4
2.1. Vlasy .....	4
2.2. Tělo .....	4
2.3. Pracovní oděv .....	5
2.4. Příprava na směnu .....	6
3. Obchodní dovednosti .....	8
3.1. Co je důležité pro zvýšení prodeje .....	8
3.2. Další důležité schopnosti pro prodej.....	9
3.3. Nákupní signály a vhodná spojení.....	10
3.4. Jak má vypadat „práce s hostem“ od jeho příchodu po odchod .....	11
3.5. Co pomůže zvýšit prodej pokrmů a nápojů .....	13
3.6. Jak udělat z prodeje zábavu i pro vás .....	14
3.7. Na co si dát pozor a řešení problémů.....	15
3.8. Zajíc v pytli.....	16
3.9. Pár důležitých pravidel na závěr.....	16
4. Slovníček pojmů .....	17
5. Závěr.....	18
6. Poznámky .....	19
7.Kontakty.....	20

## 1. ÚVOD

Ačkoliv si to většina z nás vůbec neuvědomuje, je **práce servírky a číšníka velmi důležitá**. Většina lidí takovou práci považuje za snadnou až podřadnou. Opak je však pravdou. **Je to práce více než důstojná**.

Vždyť **práce obsluhujícího personálu zahrnuje** hned **několik**, i vysoce považovaných, **profesí**. Musí **zvládnout roli herce, obchodního zástupce, prodejce, manažera, barmana, sportovce, ale i pokladního, uklízečky, chůvy, někdy i umývače nádobí**. A hned vysvětlíme proč. Dobrá servírka či dobrý číšník musí **zvládnout své vlastní pocity a ego, usmívat se**, i kdyby měli horečku 39° nebo měli silné bolesti. Musí být asertivní a správně reprezentovat danou restauraci. Také musí být pokud možná co nejlepším prodejcem nápojů a pokrmů a případně dalších služeb, zvládat bravurně vlastní time management a sladit jej s kuchaři, umět připravit míchané nápoje, jsou-li v nabídce, znát technologii výroby alkoholických nápojů a jejich charakteristiku (především pak u vín), mít dobrou fyzickou, aby zvládli „naběhat“ potřebné kilometry a unést i těžká závaží, umět zacházet s pokladnou a pokladním softwarem, kasírovat, uklidit restauraci před a po směně, je-li to jejich náplní práce, nebo jen uklidit aktuálně vzniklý nepořádek při provozu restaurace (například utřít stoly), věnovat se dětem hostů tak, aby byly spokojeny ony i jejich rodiče (například přinést dětskou sedačku, věnovat jim pastelky a papír na kreslení nebo malé plyšové zvířátko a ukázat dítěti, jak si s danou věcí může hrát), umývat bílé nádobí a sklo, pokud je to v jejich popisu práce. A v neposlední řadě by měli **umět alespoň jeden cizí jazyk**, nejčastěji angličtinu.

Takže obsluhující personál nejsou jen „nosítka“. A přesto je tato práce tak podceňována. Důvodem je, že je restauratéry dovoleno, aby takovou práci dělal v podstatě **každý, i když na to nemá příslušné vzdělání. Ano, proč ne**. Ať ji dělá klidně někdo, kdo vystudoval jiný obor, pokud zjistí, že tato práce ho baví více. **Ale základními pravidly pro obsluhující personál, by se měli řídit všichni bez rozdílu**. A stejně tak by měli **všichni nabýt stejných znalostí**. Však tato práce je finančně hodnocena zpravidla stejně pro všechny obsluhující personál v restauraci. Tak proč by někdo, kdo se této činnosti učil, měl studovat nadarmo?

**Proto se nyní budeme zabývat pravidly a znalostmi, které by měl znát každý, kdo v pohostinství pracuje nebo se k tomu chystá**. Samozřejmě zde **není možné obsáhnout všechny potřebné znalosti**, ale k tomu už slouží **jiné dostupné publikace**. Takže můžeme jediné doporučit podívat se také na technologii přípravy pokrmů, znát alespoň názvy jednotlivých částí skotu, vepřového, drůbeže při bourání a porcování masa. Z nápojů je pak potřeba znát jednotlivé odrůdy vín a jejich základní charakteristiku, suroviny pro výrobu jednotlivých alkoholických nápojů (jak už piva, tak i destilátů), názvy a použití jednotlivých druhů skleniček. Je také nutné znát názvy a použití veškerého nádobí určeného pro servis pokrmů a nápojů, znát způsoby a postupy při ošetřování *inventáře*, umět správně prostírat, atd. A zaměřit se i na další a podrobnější **informace týkající se práce v pohostinství**. Nyní se ale už budeme **věnovat tomu, čím se má obsluhující personál řídit, aby restauraci dobře reprezentoval a co pomůže zvýšení tržeb**. Jsou to většinou věci a činnosti, které se ve školách ani neučí.

.....

.....

## 2. VZHLED

**První, co host vidí**, když vejde do restaurace, je **restaurace samotná a personál**. Proto je třeba, aby tento hostův první dojem byl dobrý. **Hlavní vzhled restaurace** je dán samotným prostorem, uspořádáním a „trvalou výzdobou“, kterou se rozumí například obrazy, hodiny, vinotéka, květiny v květináčích, trvale upevněné předměty na zdech a v prostoru (např. v restauraci zaměřené na divoký západ to může být koňské sedlo, klobouk, hudební nástroj, apod.). To je ale především **v ruce restaurátorů samotných. V této části se budeme tedy věnovat vzhledu servírek a číšníků a částem práce na vzhledu restaurace, které jsou v jejich ruce.**

Ačkoliv se některým budou zdát pravidla pro vzhled servírek a číšníků přehnaná, je více než vhodné se jimi řídit. **Servírky nebo číšníci, kteří tato pravidla neberou v potaz, neberou svoji práci vážně.**

### 2.1. Vlasy

**Vlasy** servírek a číšníků by měly být především **čisté a upravené**. To je ale takovým společenským předpokladem všeobecně. Ti **s krátkými vlasy** by měli mít délku vlasů takovou, aby jim vlasy **nepadaly do obličeje**, případně by měli **použít sponku nebo čelenku**. Pokud jsou **vlasy delší nebo velmi dlouhé**, měli by být automaticky **sepnuty**. Volba účesu je pak na každém zvlášť. Někdo upřednostňuje culík, jiný cop nebo drdol. V každém případě by **úprava vlasů neměla být extravagantní**. Například není vůbec vhodné, aby servírka nebo číšník měli dredy, rasta copánky, vyholené ornamenty na hlavě, číro nebo podobné účesy. Tím se dostáváme i k **barvě vlasů**. V podstatě za **zakázané** lze považovat **některé barvy** jako je modrá, zelená, křiklavě růžová a fosforové barvy. **Nejsou vhodné ani výraznější barvy vlasů**, jako je sytá červená, fialová, oranžová.

Jako **příklad** lze uvést zkušenost ze zasedání NATO, kam byli vybráni kvalitativně nevhodnější servírky a číšníci. Jedna ze servírek měla vlasy středně červené, ale přesto relativně výrazné barvy. A ačkoliv měla vlasy svázané do culíku, byla pořadateli přímo na místě odmítnuta. Z bezpečnostních i z pro ni dopravních důvodů nemohla po celou dobu trvání akce opustit prostor a celou dobu cca 12 hodin seděla v zázemí v koutě. Samozřejmě jí nebyla za tuto účast – neúčast vyplacena ani mzda.

### 2.2. Tělo

#### Obličej

V případě těla začneme u **obličeje**. **Dámy** by měly mít pouze **přirozený a především přiměřený make-up** bez výrazných očních stínů, rtěnek či rúže na tvářích. Takže například make-upy typu „vampire“ nebo „emo“ jsou naprosto nepřijatelné. **Pánové** by pak měli být **oholení nebo mít upravené vousy** vhodným stříhem.

#### Nehty

Pokud si ženy lakují **nehty**, měly by používat **pouze bezbarvý lak nebo tělové odstíny laků** (například světlounce růžový, francouzskou manikúru, elegantní a vkusný krémový či zlatavý). **Nehty** musí mít všichni **přiměřené délky, upravené a čisté**.

Pokud někdo chce mít **jinou vizáž**, ať ji má. Ale **pouze v době osobního volna!**

#### Tetování

Nakonec je třeba se věnovat i **tetování**. Pokud už někdo tetování má, **neměl by ho mít na viditelném místě** a měl by být, pokud možno, **schopen ho zakrýt pracovním oděvem**. Pokud **tetování** skrze pracovní oděv **prosvítá**, měl by použít **pod pracovní oděv ještě jiný oděv**, který prosvítání zabrání, **případně náplast tělové barvy**. **Například** při tetování na rameni je vhodné použít pod košili stejnobarevné tričko s krátkým rukávem. V případě prosvítání tetování přes silonové punčocháče je vhodné použít právě náplast. Co se

týče tetování a jeho vhodnosti či nevhodnosti, záleží ale v konečném důsledku na povaze restaurace a benevolenci vedení restaurace, do jaké míry bude tetování povoleno. V luxusních restauracích zpravidla povoleno není nebo je nutné jej zakrýt výše uvedenými způsoby.

### Šperky

Na obličejích a u mužů ani v uších by se **neměly objevit žádné náušnice a piercingy.** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 2.3. Pracovní oděv

Na tom, co mají servírky a číšníci na sobě oblečené hodně záleží. **Vzhled oděvu dotváří celkovou atmosféru a dojem z restaurace** a měl by být **pro všechny obsluhující personál jednotný.** Výjimku mohou tvořit pouze **oděvy rozlišující pozici jednotlivých servírek a číšníků** (například vedoucí směny může mít oděv jiný, ale vzhledově sladěný s ostatními).

### Základní pracovní oděv

Pokud má restaurace vypadat prestižně, měl by být oděv v podobě **košile s dlouhým rukávem, kalhot, případně ženy mohou mít sukni ke kolenům a silonky. To je ale jen základ.**

Proč vlastně **košili s dlouhým rukávem** a jakou? .....

## 2.4. Příprava na směnu

**Příprava na směnu** by měla odpovídat tomu, jak má být restaurace pro hosty před jejich příchodem připravena, tedy **podle charakteru provozu.** Některé restaurace, a to **doporučujeme,** mají **již prostřeno.** Prostřená restaurace totiž více vybízí k návštěvě.

### Celková čistota

Úkolem obsluhujícího personálu je tedy **zajistit celkovou čistotu prostoru,** a to i podlah, stěn, dekorace a židlí, ať už **vlastními silami** nebo zavoláním pověřené osoby – **uklízečky.** Na podlaze nesmí být drobky ani skvrny. Na židlích a sedacích prostorech nesmí být drobky nebo jiné nečistoty. **Jednou za čas** (zpravidla během sanitárních dnů) je třeba udělat podrobný úklid. Nesmí se během něj zapomenout zajistit, aby na **stěnách** nebyly fleky ani pavučiny (pavučiny je vhodné ometat častěji), na **dekoraci** by neměl být prach ani pavučiny.

### Stoly a židle

**Stoly a židle** je .....

.....

### Prostření

Obsluhující personál musí .....

.....

.....

### Pulírování

Následně je třeba **vypulírovat** (tj. vyleštit) všechny **přibory a skleničky** na stolech a ty, které se během provozu mohou na stůl hosta dostat (tedy záložní inventář). **Čistota skleniček se kontroluje proti světlu.** **Na skleničky ani přibory se nikdy nedýchá.** Na **hygienické předpisy** je důležité dbát **po celou dobu pracovního procesu.**

### Jídelní a nápojové lístky

Když je restaurace připravena, měly by být **zkontrolovány** také **jídelní a nápojové lístky**, zda nejsou poškozené, zda jsou kompletní a čisté, případně **nedostatky opravit** či menu vyřadit. Pokud je **do lístků vkládána denní nabídka**, vkládá se do nich opět před příchodem hostů.

### Zázemí

Je důležité si .....

.....

### Seznámení se s denní nabídkou a stavem zásob

Nakonec je třeba .....

.....

.....

**To vše** by měl obsluhující personál absolvovat **ještě předtím, než začnou chodit do restaurace hosté**. Pokud má restaurace **nepřetržitý provoz**, měla by v rámci možností **tyto činnosti absolvovat každá přicházející směna**. Je možné mezi ranní a odpolední směnou udělat například menší úklid, který pak bude ale o to důkladnější mezi odpolední a noční směnou.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 3. OBCHODNÍ DOVEDNOSTI

**Tato část** už není tak všeobecná, ale je **uzpůsobena přímo servírkám a číšníkům – tedy vám**. Měli byste se tím řídit všichni bez rozdílu a bez ohledu na typ, vzhled a charakter restaurace.

Zde si v krátkosti ukážeme, **co je důležité dělat, aby i při stejném počtu hostů byly tržby vyšší**. A zároveň je důležité **pamatovat na zvyšování spokojenosti hostů**. To však může jít ruku v ruce se zvyšováním průměrné tržby na hosta.

### 3.1. Co je důležité pro zvýšení prodeje

V obchodním prostředí se mohou vyskytovat a vyskytují se **různé překážky**. První a nejpodstatnější překážkou ..... Pojdme se tedy podívat na to, **jak tyto překážky úspěšně zvládat**.

Nejdříve si do několika bodů shrneme, co je důležité pro zvýšení prodeje a následně si k nim něco řekneme.

Důležité tedy je:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3.2. Další důležité schopnosti pro prodej

I ty si v několika bodech shrneme a následně si k nim povíme něco více.

1. Flexibilita – „Pro Vás cokoliv.“
2. Schopnost pozorovat a rozpoznat nákupní signály
3. Argumentace – využití vhodných spojení mezi vlastnostmi a výhodami aplikované na daného hosta
4. Přehled o dění v restauraci
5. Komunikace s hostem
6. Sebejistota
7. Komunikace a spolupráce s ostatním personálem

Ad 1) Někteří.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Ad 7)** Komunikace a spolupráce s ostatním personálem je **důležitá**, a to právě **pro zvýšení flexibility** při nabídce a servisu a hlavně **pro dosažení co nejlepších výsledků při servisu**. **Například** je-li restaurace mimo sezónu téměř prázdná a host čeká na jídlo nepřiměřeně dlouho, stala se chyba většinou někde v komunikaci mezi vámi, tedy obsluhující osobou a kuchyní. Je třeba si uvědomit, že **jakékoliv nedostatky v komunikaci mezi personálem jdou zpravidla na úkor hosta**. A zároveň personál v kuchyni by měl být ochoten s vámi vyjít hostovi v rámci možností vstříc a vy to musíte vědět, že oni případnou odchylku budou schopni akceptovat. Proto si budujte **dobré vztahy s kolegy, pomáhejte novým kolegům** (vždyť i vy jste jednou byli noví), **nebuďte drzí**, a to už v žádném případě ne na své nadřízené, a především **mezi sebou komunikujte. Počkejte si i na odpověď**. Může se totiž stát, že vás druhá osoba neslyšela.

### 3.3. Nákupní signály a vhodná spojení

**Nákupní signály** jsou **důležitou součástí rozpoznávání preferencí hosta**. **Host** vám často **napoví**, o co má opravdu zájem. A to buď.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Můžeme vám uvést **příklad**, jak „prodat“ hostům restaurace, kteří přišli "jen na pití" třeba studený předkrm.....

### 3.6. Jak udělat z prodeje zábavu i pro vás

Pomocí **MODELU 5 „S“**:

- Sebejistota = praxe
- Snadná komunikace – Ice Breaky
- Stanovení vlastních cílů
- Sebemotivace
- Sebekontrola

## SEBEJISTOTA.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### 3.8. Zajíc v pytli

**Koupili byste si tzv. „zajíce v pytli“? Kdo z vás ano? Kdo byste si koupili něco, o čem nebude nic vědět a bude znát třeba jen název?** Jako příklad si uveďme třeba CD skupiny "XYZ". Kdo byste si ho teď hned koupil za 350 Kč? Nikdo? A proč? Co je na tom **nedůvěryhodného znát jen název?** Vidíte! A **přesně to by od vás kupovali hosté, kdybyste jim jen odevzdali Menu** a nechali je, si jen něco vybrat. ....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### 3.9. Pár důležitých pravidel na závěr

**Existují určitá pravidla, která dodržujete vždy, a to:**

- dodržujte hygienické předpisy a bezpečnost práce
- hlídejte dobu trvanlivosti
- nepobíhejte po place (i když spěcháte)
- používejte číšnícká plata a tácky, nikdy nenoste nic kromě samotných talířů s pokrmy v ruce
- neřešte případné neshody s kolegy (včetně těch s nadřízenými nebo s podřízenými) před hosty nebo tak, že by to hosté mohli částečně vidět nebo slyšet
- necvakejte propiskou (už vůbec ne při objednávání)
- nežvýkejte před hostem (ani jídlo, ani žvýkačku)
- nepoužívejte hovorová slova jako například „díky“, „nashle“, „jasan“, „jo“, apod.
- neopírejte se hostům o stůl



## 4. SLOVNÍČEK POJMŮ

- **Buket** – aroma, tedy vůně vína.
- **Couvert** [kuvert, kuvér] – v tomto podání je to položka, kterou můžeme nalézt na jídelním lístku restaurací, a to především těch vyšší cenové kategorie. Nejčastěji se jedná o menší porci pečiva a dochuceného másla nebo pomazánky. Ale může to být i pečivo s olivovým olejem nebo jen naložené olivy či nějaké jiné pochutiny. *Couvert* je zpravidla zahrnutý do ceny hlavního jídla. Pokud je účtován zvlášť, mělo by to na jídelním lístku být uvedeno.
- **Číšničák** – číšnický nůž, který slouží k otevírání lahví. Správně má vypadat číšnický nůž podobně jako multifunkční nož. Měl by disponovat malým nožem, vývrtkou, polohovací pákou (jedna nebo dvě polohy), zobáčkem na otevírání zátek nealkoholických a jiných nápojů.
- **Debaras** – sklizení (ritualizovaný úklid) použitého *inventáře* ze stolů po hostech restaurace a jiných zařízení.
- **Degustace** – ochutnávka (pokrmů nebo nápojů). Při *degustaci* vína hostem se do sklenky lije pouze menší množství vína a po *degustaci* se sklenka dolije do cca poloviny skleničky.
- **Dekantace** – oddělování kapaliny od nečistot. V případě *dekantace* vína oddělení vína od předem usazených nečistot slítím čistého vína bez nečistot do *dekantační karafy*. Lahev vína by se měla opatrně přelít nad hořící svíčkou, díky které je vidět skrze hrdlo lahve, zda do *dekantační karafy* neteče už *depot*. Přičemž hrdlo lahve nad svíčkou je třeba držet v dostatečné vzdálenosti, aby víno nezteplalo. Svíčka se musí zapalovat vždy mimo stůl, aby výpary ze zápalky nebo zapalovače neovlivnili vůni vína během *degustace*. *Depot* se ponechává nedolit v lahvi vína.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 5. ZÁVĚR

**To jest základ pravidel pro servírky a číšníky.** Jsme si jistí tím, že pokud se jimi budou všichni řídit, bude je práce více bavit. A hosté budou spokojenější a budou se rádi vracet.

Je třeba, aby se **obsluhující personál k tomu**, co jsme si zde řekli, **vracel častěji** a postupně si osvojoval jednotlivé návyky a začleňoval je do praxe. Jen tak se tomu, jak být dobrou servírkou nebo dobrým číšníkem každý **postupně naučí**.

.....  
.....  
.....  
.....

## 7. KONTAKTY

Na níže uvedených kontaktech si můžete Mirin Group Restaurant Academy pozvat do vaší restaurace a získat případně **Certifikát kvality obsluhy**. K certifikátu je restauraci přidělena i samolepka. Certifikáty se samolepkami jsou v rozsahu 1 - 5 hvězdiček, dle kvality obsluhy. Čím kvalitnější je výkon obsluhujícího personálu, tím vyšší známku (počet hvězdiček) restaurace získá.



**Miroslava Trojáková**

Mob.: **+420 776 17 99 18**

E-mail: [miroslava.trojakova@restaurantacademy.cz](mailto:miroslava.trojakova@restaurantacademy.cz)

Skype: [miroslava.trojakova](https://www.skype.com/people/miroslava.trojakova)

Web: [www.restaurantacademy.cz](http://www.restaurantacademy.cz)

Facebook: [www.facebook.com/restaurantacademy](https://www.facebook.com/restaurantacademy)