



PROFESJONALNY PRZEWODNIK  
NOWOCZESNEGO ZARZĄDZANIA RESTAURACJĄ

**ZARZĄDZANIE RESTAURACJĄ**

# WIĘKSZE ZYSKI Z DESERÓW PRZYSTAWEK I DRINKÓW



- *Dowiedz się, jak zwiększyć obrót restauracji*
- *Skorzystaj z ciekawych pomysłów i sprawdzonych technik*
- *Zbuduj zaufanie swoich klientów oraz spraw, by do Ciebie wracali*

**365** SKUTECZNYCH PORAD!



## Spis treści

<b>Przedmowa</b> .....	5
<b>Przedmowa</b> .....	7
<b>Wstęp</b> .....	9
<b>1. Zarabianie pieniędzy na dodatkach z menu</b> .....	11
Wierni klienci i świat pełen zagrożeń.....	11
Dowiedz się, czego pragną Twoi goście .....	13
Spraw, by personel miał wpływ na Twoją restaurację .....	16
Urozmaić ofertę .....	19
Przygotowanie i prezentacja przystawek do sprzedaży promocyjnej .....	22
Specjalne techniki prezentowania przystawek .....	25
<b>2. Szkolenie osób witających gości oraz obsługi kelnerskiej w promowaniu przystawek</b> .....	27
Umiejętne rekomendowanie przystawek .....	27
Prawidłowe podawanie wina .....	30
Wycucie czasu zwiększa jakość obsługi .....	31
Upewnij klientów w podjętych przez nich decyzjach i skup się na ich potrzebach .....	33
Zachęta do sprzedaży .....	36
<b>3. Pomysły na przystawki</b> .....	39
Przystawki-kusiciela .....	39
Dzieci także chcą mieć swoje przystawki .....	41
Wprowadź dla swoich gości happy hour .....	45
Kuszący urok przystawek .....	49
<b>4. Pijmy do dna – czyli jak zwiększyć sprzedaż napojów</b> .....	51
Promowanie napojów .....	51
Znajomość produktu to klucz do zwiększenia sprzedaży .....	56
Pomysłowa prezentacja napojów zwiększy Twoje zyski .....	58
Jak docenić swojego klienta .....	60
W jaki sposób najlepiej sprzedawać napoje bezalkoholowe.....	63
Dobre pomysły na zwiększenie dochodów ze sprzedaży napojów.....	66
<b>5. Uzupełniaj swoje dania odpowiednimi przystawkami</b> .....	69
Niech tanie przystawki wyglądają zachęcająco.....	69
Przepyszne dodatki.....	72
Nie zapomnij o odpowiedniej dekoracji .....	77
Odpowiedni dobór kolorów .....	80
<b>6. Dodaj nutkę dekadencji do swoich deserów.....</b>	83
Smaczne desery to duże zyski .....	83
Promowanie deserów.....	87
Jak reklamować swoje desery.....	92
Desery na specjalne okazje.....	94
Desery inne niż wszystkie .....	96
<b>7. Przystawki, które skuszą całe rodziny.....</b>	99
Przyjemność dla dzieci.....	99
Walka przystawek z nudą.....	103
Zachęta dla całych rodzin.....	105
<b>8. Odpowiednia promocja przystawek sposobem na zwiększenie obrotów.....</b>	107
Wyprzedzaj konkurencję.....	107

Potrawy inne niż wszystkie.....	111
Zabierz swoich klientów w smakowitą podróż .....	112
Obserwuj, co lubią Twoi goście.....	114
Tanie oraz darmowe szkolenia dla personelu .....	115
<b>Załączniki</b> .....	121
Przystawki .....	121
Drinki.....	132
Desery.....	135
Kwiaty jadalne.....	139
<b>Indeks</b> .....	143



## Przedmowa

Jest to zbiór 15 książek, w których w formie porad (*best practices*) przedstawiono najlepsze sprawdzone metody i techniki zarządzania restauracją – najbardziej konkurencyjnym rynku na świecie. Informacje te to punkt wyjścia do doskonalenia pracy zawodowej w gastronomii dla kucharzy, kelnerów i managerów. Są one przekazywane w każdej szkole gastronomicznej w Ameryce Północnej. W mojej pracy konsultacyjno-kulinarnej posługuję się wiedzą zawartą w tych publikacjach, którą zdobyłem już wcześniej, uczęszczając do szkoły gastronomicznej w Kanadzie.

W każdym z poradników serii **Biblioteka Menadżera Nestlé FoodServices** znajdują Państwo przynajmniej 365 prostych pomysłów i skutecznych sposobów na zwiększenie obrotów. Czasami mogą się one wydawać nie do zrealizowania w Polsce, ale to nieprawda! Czas, abyśmy i my zaczęli stosować opisane w poradnikach metody.

Wizja przyjaznej restauracji podającej dobre jedzenie to klucz do sukcesu. Jestem pewien, że po przestudiowaniu całej serii uzyskają Państwo receptę na zdobycie i utrzymanie klientów. Z pewnością pomoże ona Państwu w otworzeniu restauracji lub w poprawieniu kondycji już działającego przedsięwzięcia. Z dniem wydania tej publikacji wszystko się zmieni. Ci z Państwa, którzy znajdą chwilę czasu na jej przeczytanie, a potem spróbują przenieść zawarte w niej informacje na swoje podwórko w formie konkretnych działań, na pewno skorzystają finansowo i organizacyjnie.

Restauracje, które wyjdą naprzeciw prezentowanym nowym trendom zwiększą swoje zyski, czego wszystkim Czytelnikom tej książki serdecznie życzę.

Marek Widomski

Doradca Kulinaryny firmy

WISD & PARTNERS Gastro – Hotel – Consulting

Członek Kapituły Klubu Szefów Kuchni, współorganizator konkursów kulinarnych zaliczanych do Pucharu Polski, absolwent Szkoły Kulinarnej Pierre Dubrulle w Vancouver.B.C.Canada

ISBN 978-83-60852-00-2

Wydawnictwo Atlantic Publishing Group, Inc. Copyright © 2003

Copyright for the Polish edition 2007 by CTI Media Sp. z o.o.

Wszystkie prawa do wydania polskiego zastrzeżone

Książka ani żadna jej część nie może być przedrukowana ani w jakikolwiek inny sposób reprodukowana czy powielana mechanicznie, fotooptycznie, zapisywana elektronicznie lub magnetycznie, ani odczytywana w środkach publicznego przekazu bez pisemnej zgody wydawcy. W sprawie zezwoleń należy zwracać się do CTI Media Sp. z o.o.

## Rozdział 1

### Zarabianie pieniędzy na dodatkach z menu

#### Dowiedz się, czego pragną Twoi goście

**Porada nr 3. Goście muszą czuć się wyjątkowo.** Za każdym razem gdy wystąpi opóźnienie w obsłudze, pamiętaj, by kelner zaproponował gościom degustację nowej potrawy, której wprowadzenie do swojego menu właśnie rozważasz. Zapytaj gości o opinie na temat tego dania. Z pewnością docenią fakt, że polegasz na ich zdaniu, oraz to że w zamian zaoferujesz im darmowy posiłek!

**Porada nr 4. Pobudzaj apetyt dodatkami do potraw.** Używaj sugestywnych przymiotników w opisie przystawek. Na przykład: „Nasza cola jest podawana w zmrożonych szklankach pokrytych szronem”. Porozmieszczaj na stołach kolorowe zdjęcia deserów. To sprawdzone metody, by dodatki z Twojego menu zostały zauważone. Specjalne ramki do zdjęć wykonane z różnych materiałów, od akrylowych po skórzane, możesz zamówić na stronie [www.armsco.com](http://www.armsco.com).

**Porada nr 13. Wykorzystaj przystawki, by dostarczyć gościom niezapomnianych wrażeń.** Poproś kelnera, by zapytał, czy goście świętują jakąś specjalną okazję lub czy jest to może ich pierwsza wizyta w Twoim lokalu. Niech zaproponowana darmowa przystawka, napój lub deser podkreśli tę wyjątkową chwilę! Zobaczysz, że tak potraktowani goście z pewnością przyjdą ponownie!

#### Spraw, by personel miał wpływ na Twoją restaurację

**Porada nr 24. Nie zapominaj o szkoleniach.** Dzięki szkoleniom pracownicy nie tylko zdobędą wiedzę, którą będą mogli zastosować w praktyce, ale również, poprzez podniesienie kwalifikacji, zwiększą prestiż Twojej restauracji. Dobrze wyszkoleni pracownicy będą czuli się bardziej częścią Twojego biznesu i nie będą wahali się wyrażać swoich sugestii. Pamiętaj, że Twój personel obsługujący klientów jest najbardziej wartościowym elementem Twojej restauracji.

#### Urozmaić ofertę

**Porada nr 39. Przygotowując przystawki, nie zapominaj o dzieciach.** Jeśli Twoja restauracja jest odwiedzana przez całe rodziny, podczas ustalania menu nie możesz zapomnieć o dzieciach. Możesz podarować dzieciom kolorowanki z niezwykle ciekawymi przystawkami oraz kredki, by uprzyjemnić im czas oczekiwania na zamówioną potrawę.

#### Umiejętne rekomendowanie przystawek

**Porada nr 62. Nie pozwól, by klienci sami pytali o przystawki lub dania specjalne.** Postaraj się, by Twój personel był o wszystkim należycie poinformowany. Po pierwsze upewnij się, że kelnerzy wiedzą wszystko o serwowanych potrawach i umieją je polecić. Najważniejsze, byś zachęcił swój personel do skrupulatnego informowania klientów.

**Porada nr 66. Jeśli zdarzy Ci się nie mieć dania, które zamawia Twój klient, szybko zasugeruj inne.** Nigdy nie mów, że nie masz tego dania. Zamiast tego możesz powiedzieć, że już je wyprzedano. Szybko zaproponuj inną potrawę. To prawda, że nie ma dużej różnicy



między „brakiem” a „wyprzedaniem”, ale efekt, jaki wywrze to na kliencie, będzie bardziej subtelny.

### **Wycucie czasu jest złotem**

**Porada nr 76. Nie podawaj klientom dań, które zamówili dopóki nie skończą jeść przystawek.** Bardzo ważne jest obserwowanie gości i podawanie kolejnych dań w odpowiednim momencie. Jeśli podasz zamówione danie zanim klient skończy jeść przystawkę, poczuje się pospieszany, co może wpłynąć negatywnie na jego opinię o lokalu.

**Porada nr 92. Nie przynoś rachunku za wcześniej lub za późno.** Jeśli przyniesiemy klientowi rachunek zanim zdążył on przejrzeć listę deserów, może poczuć się pospieszany a tym samym kelner może stracić szansę na hojny napiwek. Jeśli natomiast rachunek zostanie przyniesiony zbyt późno po deserze lub ostatnim daniu, klient może poczuć się zaniepokojony lub sfrustrowany, a to może wpłynąć na jego negatywną opinię o lokalu, nawet jeśli obsługa była perfekcyjna.

### **Upewnij klientów w podjętych przez nich decyzjach i skup się na ich potrzebach**

**Porada nr 99. Nie koncentruj się jedynie na powiększaniu rachunku klienta.** Zawsze skupiaj swoją uwagę na potrzebach swoich gości. Pomagając im w dokonywaniu właściwego wyboru sprawisz, że wytworzy się między wami więź, która z kolei przełoży się na wzrost dochodów.

**Porada nr 90. Pamiętaj o uśmiechu, kiedy obsługujesz gości.** Uśmiech to gest, który może pomóc zwiększyć dochody oraz liczbę klientów. Jednak w naszym zapracowanym świecie często zapominamy uśmiechać się do naszych klientów, a tym samym tracimy szansę zachęcenia ich do ponownych odwiedzin. Uśmiech sprawi, że klienci poczują się w Twojej restauracji komfortowo. Co więcej, będą bardziej skłonni zamówić przekąskę wraz z napojem, lub deser po zjedzonym posiłku.

## **Rozdział 3 Pomysły na przystawki**

### **Przystawki-Kusiciela**

**Porada nr 104. Wygląd potrawy jest bardzo ważny.** Wygląd przygotowywanej potrawy ma w 90% wpływ na wybór przez klienta tej lub innej potrawy. Upewnij się, że Twoje przystawki odpowiednio komponują się z potrawą, są przedstawione na zdjęciu w karcie dań lub zachwalone przez Twój personel.

**Porada nr 111. Stwórz dodatkowe menu specjalnie dla dzieci.** Dzieci z pewnością zapamiętają miejsce, w którym jadły frytki w kształcie dinozaurów lub deser lodowy o nazwie *Mrożny Bałwanek*. Istnieją więc duże szanse, że dzieci będą prosić rodziców o ponowną wizytę w tym lokalu.



## Dzieci także chcą mieć swoje przystawki

**Porada nr 113. Zaoferuj przystawki, które spodobają się dzieciom.** Zmniejsz porcję przekąski *Świnki Zawinięte w Koc* polane dipem ranch. Przekąska zawiera kawałki kielbasek zawinięte w chleb i podsmażone na złotobrazowy kolor. Jest to świetny pomysł na przystawkę dla dzieci. Poproś szefa kuchni, aby przygotowywał przystawki, które będą cieszyły oczy dziecka a zarazem były bardzo smaczne.

## Wprowadź dla swoich gości *Szczęśliwą Godzinę*

**Porada nr 118. Wręczaj upominki we wtorkowy wieczór .** Niech w każdy wtorek pomiędzy godziną 1700 a 1900 Twój personel wręczy klientom karteczki z numerami. O godzinie 1730, 1800 oraz 1900 barman będzie wyczytywał wylosowane numery. Zwycięzca otrzyma w prezencie darmową przystawkę! To sprawi, że goście zaczną interesować się przystawkami oraz napojami, gdy będą oczekiwali aż barman wyczyta kolejne numery.

**Porada nr 139. Twoje przystawki, prezentowane podczas *Szczęśliwej Godziny*, nie muszą być obfite i dużo kosztować .** Pomyśl o tym , jak obniżyć koszty darmowych przystawek zachowując przy tym ich doskonałą jakość. Połączenie skromnych i obfitych przystawek zwróci uwagę każdego. Świetna i niedroga przekąska może być zrobiona z francuskiego lub włoskiego bochenka chleba nafaszerowanego mięsem lub serem (pamiętaj, aby mieć także przystawki bezmięsne dla wegetarian lub osób, które lubią lekkie jedzenie). Pokrój pieczywo i podawaj je posypane przyprawami.

## Rozdział 4

### Pijmy do dna - czyli jak zwiększyć sprzedaż napojów

#### Promowanie napojów

**Porada nr 155. Oferuj darmowe dodatki do napojów.** Jest to szczególnie efektywny sposób w odniesieniu do większej grupy osób, które są w dobrym nastroju i są skłonne zabawić u Ciebie dłużej. Pamiętaj, by wtedy szybko zaproponować jakieś dodatki, na przykład: butelkę wina zamiast pojedynczych kieliszków, lub cały dzban piwa zamiast pojedynczych szklanek. Takie działanie może nie tylko zwiększyć Twoją sprzedaż ale również uświadomić klientom, że podchodzisz do nich z pełnym szacunkiem, oferując im najdroższe napoje.

**Porada nr 204. Zorganizuj konkurs, w którym goście wymyślą własny napój.** Wręcz prezent za najbardziej wyszukany pomysł na trunek oraz nazwij go imieniem swojego klienta, który go wymyślił. To prosty sposób na doskonałą zabawę oraz powód, dla którego stali klienci będą częściej Cię odwiedzać.



## Rozdział 5

### Uzupełniaj swoje dania odpowiednimi przystawkami

#### Niech tanie przystawki wyglądają zachęcająco

**Porada nr 228. Używaj jak najczęściej żywności ze swojego regionu.** Każdy region ma swoje własne upodobania jeśli chodzi o żywność, a ludzie często potrafią być bardzo przywiązani do sposobu przygotowywania potraw. Na przykład, kiedy pomyślimy o północno-wschodniej części Stanów Zjednoczonych, natychmiast przyjdą nam do głowy potrawy pochodzące z morza, takie jak zupa z homarów lub z owoców morza. Podobnie jest z przystawkami. Korzystaj więc z dobrodziejstw, jakie oferuje Ci dany region. W północno-wschodniej części Stanów Zjednoczonych występują duże ilości kukurydzy, jabłek, żurawiny oraz warzyw, takich jak rzepa, ziemniaki oraz buraki. Pamiętaj, by planując swoje menu, wziąć pod uwagę zasoby, jakich może dostarczyć Ci Twój region.

#### Nie zapomnij o odpowiedniej dekoracji

**Porada nr 249. Świeżo starta skórka cytryny lub pomarańczy będzie świetną dekoracją.** Skórka owoców cytrusowych jest naturalną ozdobą prawie każdej potrawy. Dodaje koloru i aromatu potrawom oraz napojom i jest zdrowa! Pamiętaj więc, by używać startej skórki, przygotowując ozdoby do potraw.

## Rozdział 6

### Dodaj nutkę dekadencji do swoich deserów

#### Smaczne desery to duże zyski

**Porada nr 282. Wspaniały deser wywrze na klientach długotrwałe wrażenie.** Jest to bardziej niż prawdopodobne, że Twoi klienci zapamiętają ostatni posiłek, jaki skonsumowali w Twoim lokalu. Dlatego znaczenia deserów w karcie dań nie można sprowadzać do minimum. Nie możesz oczekiwać, że klient będzie chciał wrócić po kulinarne doświadczenia, jeśli podasz mu jedynie odgrzane ciastko z bitą śmietaną. Pomyśl o deserach jako sposobie na wywarcie długotrwałego wrażenia na klientach oraz na zwiększenie zysków.

**Porada nr 294. Spraw, by goście poczuli, że zasługują na deser.** Desery to smakołyki i wielu ludzi traktuje siebie z pobłażliwością, jeżeli czuje, że zasługuje na deser. Słowa „Są Pani/Pana urodziny”, „Jest piątek”, „Gratuluję awansu” lub po prostu „Miała Pani/Miał Pan ciężki tydzień” mogą skłonić gości do zakupu deserów. Naucz obsługę obserwować gości, dowiadywać się, czy goście świętują, czy narzekają na trudny tydzień... Pomaga to w oferowaniu deserów

#### Jak lansować swoje desery

**Porada nr 299. Maluj obrazy w umysłach.** Używaj wielu przymiotników. Stosowanie przymiotników zaostrzających apetyt jest podstawą przy sugerowaniu wyboru deseru. Przymiotniki takie jak „pyszny”, „kremowy”, „bogaty” lub „kruchy” doskonale sprawdzają się w opisach deserów dostępnych w karcie.



## Rozdział 7

### Przystawki, które skuszą całe rodziny

#### Przyjemność dla dzieci

**Porada nr 319. Przekąski dopełniają idealne danie dla dzieci.** Dzieci zwykle nie mają wielkiego apetytu, a zakres ich uwagi jest minimalny. Dlatego jeśli coś wygląda dobrze, to z pewnością tego spróbują. W tym momencie do gry wchodzi przystawki. Mały talerzyk zakąsek, przystrojony warzywami w nietypowych kształtach przykuje uwagę dzieci tak samo, jak wyjątkowe napoje i zabawne desery. Zapłatą za Twoje planowanie będzie duży ruch w części jadalnej, która zapełni się rodzinami z dziećmi od ściany do ściany. Nie lekceważ zatem wpływu dzieci na Twój biznes.

**Porada nr 321. Na specjalne okazje ugość dzieci w wyjątkowy sposób.** Zaaranżuj przybycie św. Mikołaja lub wielkanocnego zajączka, którzy będą na deser rozdawać cukierki lub galaretki. Umożliwi to dorosłym dłuższe delektowanie się obiadem oraz zamówienie deseru lub poobiedniego drinka. W dni takie jak Dzień Matki, kiedy wiadomo że będzie wzmożony ruch, wystaw telewizory oraz odtwarzacze video oraz przygotuj specjalne zakąski, które dzieci będą mogły przeżuwać, podczas gdy rodzice w spokoju skonsumują posiłek. Możesz zamówić obsłudze specjalne kostiumy na stronie [www.costumeworld.com](http://www.costumeworld.com).

#### Zachęta dla całych rodzin

**Porada nr 340. Rozrywka to sposób na przyciągnięcie rodzin.** Nie musisz zatrudniać dziesięcioosobowej kapeli. Kłown robiący z baloników zabawne kształty zachwyci dzieci w Twojej restauracji. Wygospodaruj miejsce i zorganizuj przyjęcie z krojeniem ciasta, oferując w nagrodę specjalne napoje lub desery dla wszystkich uczestników. Tymczasem rodzice będą mogli się zrelaksować i zamówić więcej wina i przekąsek.

**Porada nr 343. Przypominaj gościom o rodzinnych okazjach, które chcieliby zapamiętać.** Zaproponuj zniżki rodzinom, które korzystają z Twojej usługi indywidualnego przypominania. Nie muszą to być urodziny ani rocznica. Może to być każde ważne wydarzenie, które zgromadzi całą rodzinę.

## Rozdział 8

### Odpowiednia promocja przystawek sposobem na zwrócenie uwagi

#### Wyprzedzaj konkurencję

**Porada nr 345. Wyróżnij się.** Zdecyduj, które przystawki nadają Twojej restauracji unikalnego charakteru i pomyśl o sposobach ich promowania w oparciu o dostępny czas i pieniądze. Pamiętaj, że musisz myśleć perspektywicznie, by wyprzedzić konkurencję. Jeśli potrzebujesz pomocy w wyróżnieniu firmowych dań, odwiedź stronę [www.restaurant.org](http://www.restaurant.org)

**Porada nr 350. Pomyśl nad sposobem zamieszczenia informacji w prasie.** Wiele gazet głównych miast ma sekcję poświęconą kulinariom. Skontaktuj się z redaktorem



odpowiedzialnym za ten dział i zapytaj, czy nie umieściłby informacji o degustacji specjalnych przekąsek, podczas której będziesz testował nowe smaki, która odbędzie się w Twoim lokalu.

## Jeśli spodobała Ci się próbka książki

Zadzwoń i zamów całą książkę lub subskrypcję 15 poradników

**0 801 811 030** (z telefonów stacjonarnych)

**048 385 89 00** (z telefonów komórkowych)

lub wejdź na naszą witrynę

Subskrypcja (15 książek) - <http://subskrypcja.5555porad.pl/>

Pojedyncze książki - <http://zamow.5555porad.pl/>

**[www.5555porad.pl](http://www.5555porad.pl)**

