

**Змістовий модуль 2. Персонал як ключовий ресурс сервісу в закладах ресторанного господарства**

Тема 2.2. Категорії та типи гостей закладів РГ та їх потреби.

**Принципи налагодження контакту з гостями**

**ЛЕКЦІЯ**

**Тема лекції. Основні типи гостей в закладах ресторанного господарства**

**Ключові терміни:** типи гостей, фізіономічні прояви, темперамент, індивідуальність, «складні» гості, розлючені гості, самовпевнені гості, нерішучі гості, компанійські гості.

**ПЛАН**

1. Типологія ресторанных гостей, особливості їх поведінки
2. Фізіономічні прояви різних типів людської індивідуальності.
3. Типи «складних» гостей та правила поведінки з ними.

**Рекомендовані джерела**

1. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанный сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 392 с.
2. Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.  
URL: [http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020\\_NP\\_Nazarenko\\_Bodnaruk\\_Org\\_obspdf](http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Bodnaruk_Org_obspdf). (дата звернення 09.06.2022).

# ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

## 1. Типологія ресторанных гостей, особливості їх поведінки

**САМОВПЕВНЕНІ ВІДВІДУВАЧІ.** У них рішуча, тверда хода і вільні, невимушені рухи. Вони вітаються першими, самі собі вибирають місце, не коливаються при виборі страв та напоїв.

Таких відвідувачів офіціант зустрічає тепло і сердечно, але стримано. Старається обслужити їх швидко і добре, не нав'язуючи своєї думки. Не забувайте виявити їм свою повагу і тактовно в'яснити їх враження щодо якості страв, напоїв та обслуговування.

*Фізіономічно їм відповідають сангвініки та флегматики, люди з респіраторним та м'язевим типом розвитку тіла.*

**НЕРІШУЧІ ВІДВІДУВАЧІ.** Це пряма протилежність попереднім. Переступаючи поріг залу, вони лякливо оглядаються, готові сісти в самих глухих закутках залу, аби ніхто не звертав на них уваги. Вони дуже сором'язливі.

Такі відвідувачі довго вивчають меню і зрештою все одно звертаються за порадою до офіціанта. Це свідчить про їх невпевненість, що вони зробили правильний вибір, а також про те, що вони рідко відвідують заклади харчування. Таким гостям потрібно тактовно допомагати у виборі страв та напоїв, але не бути настирливими. Якщо офіціант швидко і культурно обслуговує таких відвідувачів, в них підвищується впевненість у собі, а це якраз те, чого їм не вистачає.

*За темпераментом це безумовно меланхоліки, а за будовою тіла часто можна бачити церебральний тип.*

**КОМУНІКАБЕЛЬНІ ВІДВІДУВАЧІ (КОМПАНІЙСЬКІ).** Такі люди, увійшовши в ресторан, вітаються першими, усміхаються офіціанту, ніби знайомі з ним давно. їм властива фамільярність. Вони відразу починають розмовляти на теми, які не мають нічого спільного з роботою офіціанта, не розуміючи, що його чекають інші гості.

У таких випадках офіціанту слід спокійно перейти до ділової розмови. Якщо гість не зверне на це уваги тактовно пояснити, що в даний момент він

зайнятий і відійти. Ні в якому випадку не проявляти почуття досади та неухважності, оскільки це тільки образить відвідувача.

*Переважає це холерики, а за будовою тіла цьому характеру поведінки найбільше відповідає дегестативний та респіраторний тип.*

**НЕРВОВІ ВІДВІДУВАЧІ.** Такі люди заходять у підприємство, не відповідаючи на привітання, бурчать собі під ніс, стукають нервово пальцями по столу. Якщо не звертати уваги на їх безцеремонність, вони починають робити різкі зауваження, що переважно призводить до скандалу.

Офіціант повинен, не звертаючи уваги на їх задирилу поведінку, швидко прийняти замовлення і виконати його, уникаючи розмов, обмежившись лише вкрай необхідними репліками.

*Найчастіше це холерики, яким важко стримувати свої емоції, особливо коли це люди з дегестативним типом будови тіла, тобто товстуни, що люблять добре і багато поїсти.*

Однак їх не слід порівнювати з хворими на діабет, які після ін'єкції інсуліну мусять якнайшвидше прийняти їжу. Деякі з них говорять офіціанту про причину їх нетерплячості, а деякі соромляться.

**НЕДОВІРЛИВІ ВІДВІДУВАЧІ** їх можна відразу запримітити за гримасами, іронічною усмішкою, критичними зауваженнями. Вони виявляють недовіру як офіціанту, так і всьому обслуговуючому персоналу, сумніваються в повноважності порцій.

При цьому вони люблять висловлювати образливі зауваження. Таким гостям не варто ні заперечувати, ні давати поради, поскільки це може стати поштовхом для ще більшого недовір'я з їх сторони. Офіціант повинен акуратно виконати свої обов'язки, швидко і якісно подати замовлення.

*Зазвичай це меланхоліки, але трапляються і холерики. Фізіономічно їм відповідають церебральний тип, але бувають серед них і інші типи.*

**ЧВАНЛИВІ ВІДВІДУВАЧІ (ЗАРОЗУМІЛІ)** Це найнеприємніші відвідувачі. Найкраще, якщо офіціант надасть їм право самим вибирати місце, страви і безшумно та ввічливо виконає їх замовлення, не звертаючи уваги на їх

поведінку. Діалог з такими відвідувачами краще звести до відповідей на задані питання. Даючи відповіді уникайте професійної термінології.

*Серед цих відвідувачів трапляються як холерики, так і флегматики. А за будовою тіла переважає м'язевий тип. Їх видатні фізичні дані часто є причиною зарозумілого та зневажливого ставлення до інших людей, в тому числі і до обслуговуючого персоналу.*

**ПОВАЖНІ ГОСТІ.** Ця категорія гостей переважно добре розуміється на гастрономії. Такі гості повинні відчувати від офіціанта підкреслену повагу до їх рангу або становища в суспільстві, таких гостей дуже легко розпізнати за зовнішнім виглядом: елегантні окуляри, впевнена хода.

Дуже важливо, щоб таких гостей обслуговували постійні офіціанти, до яких вони звиклі і ставляться з довірою. Офіціантам слід запам'ятати або записувати імена таких гостей, в подальшому це сприятиме кращому обслуговуванню. Поважні гості, як правило, сподіваються на особливу увагу і підхід до них.

*До таких гостей, наприклад, можна час від часу виявляти особливі знаки уваги, послати їм листівку-поздоровлення з святом або запрошення на яку-небудь дегустацію страв.*

**ВИПАДКОВІ ГОСТІ.** Це гості, які вперше відвідали наш ресторан. Офіціант не повинен їм показувати, що вони менш важливі ніж постійні гості. Таким чином їх можна перетворити в постійних і знаних відвідувачів.

**ДІЛОВІ гості.** Ця категорія людей повністю залежна від часу. Вдень вони приходять на обід, а ввечері можуть з'явитися з діловими партнерами, яким хотіли би приділити особливу увагу.

Таким гостям дуже залежить на догідливому обслуговуванні тих, кого вони запросили. Часом ділові гості вечеряють в кредит, його можна надавати, якщо замовник нам відомий.

**ГОСТІ З ІНВАЛІДНІСТЮ.** Цій категорії гостей не потрібно демонструвати перебільшеного співчуття, їм необхідно запропонувати місця в зручному місті, особливо, якщо інвалід на візку. Якщо у гостя дефект мови, необхідно терпеливо вислухати його, говорити з ним повільно.

ГОСТІ-ОДИНАКИ. Таких гостей ні в якому разі не потрібно підсаджувати до інших — незручно почуватимуть себе всі. Краще такому гостю запропонувати місце за двомісним столом, запропонувати газети або журнали.

ІНОЗЕМНІ ГОСТІ. Для іноземців офіціант – представник своєї держави. Тому необхідно таким гостям виявляти особливу увагу і турботу. Багато іноземців віддають перевагу тим стравам, до яких вони звикли вдома. Тому обов'язок офіціанта запропонувати їм подібні або ідентичні страви. Дуже важливо, щоб офіціанти володіли іноземними мовами, це піднімає престиж закладу і створює невимушену і доброзичливу атмосферу. Наявність меню на різних мовах є необхідним атрибутом високо розрядного ресторану.

## **2. Фізіономічні прояви різних типів людської індивідуальності**

Керувати своєю особою, виправляти певні її риси – це, в першу чергу, означає правильно вибирати найбільш значні та досконалі елементи громадського життя, виховуючи їх у своїй особі, наслідувати кращому, достойному, красивому і створювати в собі силу, гармонію, такт, мужність, рівновагу, доброзичливість до людей, формувати у своєму характері мудрість, благородне ставлення до всіх людей, почуття турботи та любові до ближнього, швидко і вірно оцінювати обставини і вміти гнучко, легко виправляти свою думку, відношення до оточуючих і швидко переходити від минулого неточного і помилкового до нового, більш вірного і правильно.

Вже тілесні конструкції людей виявляються неоднаковими.

**Було показано, що всі особливості будови тіла можуть бути схематично систематизовані за 4 типами:**

1. Дегестативний – з такими пропорціями тіла, які обумовлені переважаючим розвитком травних систем і органів.

2. Респіраторний – з переважаючим розвитком дихальної системи.

3. М'язовий – з переважаючим розвитком мускулатури тіла і систем, що забезпечують її гармонійне формування.

4. Церебральний – для якого особливо типовий демонстративний розвиток мозкової частини черепа і відповідно тонкість, а інколи ранимість психіки людини.

На даний час оцінка психічних проявів людей все ширше проводиться на основі не стільки тілесних, скільки психічних якостей людини.

### **3. Типи «складних» гостей та правила поведінки з ними.**

#### **Вічно незадоволений гість**

Такий гість прискіпливо оцінюватиме кожен деталь та скаржитиметься на неї – від способу складання серветок до температури в кімнаті та фонові музики.

*Єдине правило, яке треба пам'ятати офіціанту – не сприймати критику особисто.*

Часто гості незадоволені не через вас чи ваш заклад, а через якісь інші щоденні проблеми та розчарування – і це їхній спосіб зняти напругу. Офіціанти мають озброїтися безмежним терпінням, спокоєм і дружелюбністю, щоби ввічливо вислухати всі скарги та зробити все можливе, щоби перевершити очікування відвідувача. Цілком імовірно, що так ви зможете перетворити його на лояльного гостя.

#### **Розлючений гість.**

Що б не сталося, потрібно вислухати гостя, висловити жаль щодо обставин, які розлютили його, подякувати, що вказав на помилку, і постаратись її виправити.

*Головне – залишатися ввічливим та не давати втягнути себе в конфлікт. Якщо гість лихословить, підвищує голос та поводить себе грубо, треба попросити його відійти з вами в окреме приміщення або запропонувати присісти.*

Сидячи складно залишатися розлюченим і відповідно жестикулювати. Як варіант, можна запропонувати напій чи книгу скарг та постаратись залишити його на хвилику самого. На самоті злитися теж важко. Але ненадовго, щоб у гостя не знайшлося іншого приводу, щоб дратуватись.

### **Гість, який дуже квапиться**

Він нетерпляче постукує по тарілці, нервово тупотить ногою й час від часу поглядає на годинник. Що робити? Запитайте, як довго він планує перебувати у закладі, і запропонуйте варіанти, які скоротять час обслуговування.

*Почніть із того, скільки часу готується та чи інша страва – наприклад, «салат буде готовий за десять хвилин». Конкретика його заспокоїть.* З погляду виторгу за проміжок часу, такий гість дуже вигідний, адже не займає довго стіл та приносить дохід. Але для того, щоби він залишився задоволеним, важлива швидкість та якість обслуговування.

### **Пізній гість**

Він може завітати, коли заклад уже майже зачинився, а офіціанти прибирають зі столів, поспішаючи додому.

*У будь-якому випадку, такого відвідувача потрібно гостинно зустріти. Якщо кухня вже зачинилась, треба сказати про це та попросити прийти завтра вранці.* Якщо ж вона працює, то запросити гостя всередину, але пояснити, що вибір їжі – обмежений, оскільки незабаром заклад зачиняється. У відвідувача не повинно скластися враження, що ви його виганяєте або квапите.