

ПРОБЛЕМНО-СИТУАТИВНІ ЗАВДАННЯ

Тема «Розв'язання конфлікту з гостем»

Завдання № 1

В ресторані першого класу «Silver Silk» офіціантка Наталя працювала другий рік. Їй подобалося усе: хороша команда, талановитий шеф-кухар, гарний менеджмент. Сьогодні вона обслуговувала двох гостей, які на десерт замовили сирну тарілку – асорті сирів. Трохи поміркувавши, Наталя вирішила робити таким чином: засервірувати стіл столовим набором, досервірувати його пиріжковою тарілкою та поставити основну страву у центр столу. Закуска перетворився на справжні торттури для гостей через дії персоналу. Як наслідок гості використали пиріжкові тарілки як індивідуальні та їли з них. Вони скаржилися на незручності, настрій було зіпсовано. Вкажіть, які помилки допустила офіціантка? Як виправити ситуацію?

Завдання № 2

В обідній час в ресторані вищого класу «Марінарі» завжди повно гостей, але учора і сьогодні трохи інакше. Офіціанту Михайлу дуже пощастило – до його столика підходить компанія солідних чоловіків – «Бізнесмени чи поважні посадовці», - підготувався внутрішньо він.

За столиком у цій компанії особо виділявся один чоловік, який довго вибирав найбільш зручне для себе місце, а потім розміщував усіх інших – когось ближче до себе, когось – напроти. Михайло зрозумів, що це співробітники представницької фірми зі своїм керівником. І він не помилився.

- Можу порекомендувати вам прекрасний рибний рулет із запеченої форелі зі шпинатом, обсипаний мигдальною стружкою, – почав Михайло.

- Ні, я не буду! – рішуче промовив керівник.

- І я не хочу риби, - підтримав його сусіда праворуч.

- І я, - відповіли усі по колу.

Офіціант розгубився так, що не зміг далі пропонувати закуски і страви з меню.

Він замовчав і обмежився тим, що приніс додаткові екземпляри меню, похмуро стояв і слухав компанію, де в кінцевому разі усе вирішував керівник.

Вкажіть, які помилки допустила офіціантка? Як виправити ситуацію?