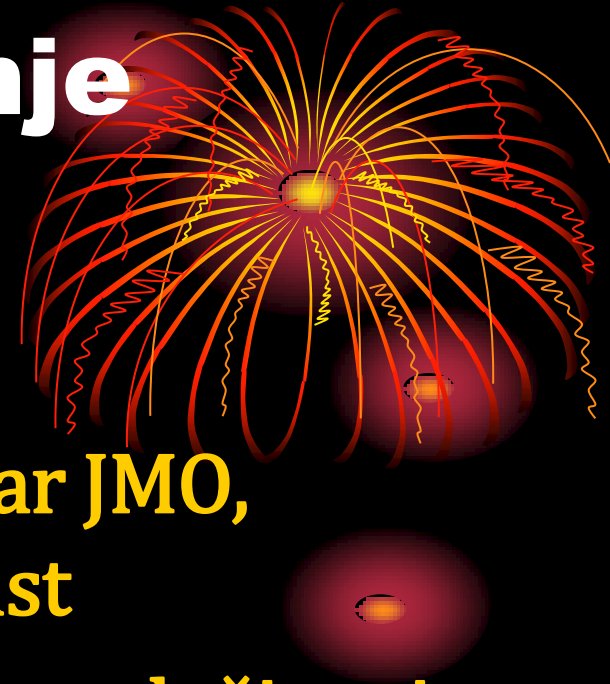




**DOČEK, PRIHVAT, SMJEŠTAJ
GOSTIJU, PRIMANJE I BONIRANJE
NARUDŽBE**

Zoran Zelić, str.uč.

Priprema za izvođenje nastave



- Razred ⇒ Prvi
- Ciljane grupe ⇒ Konobar – Konobar JMO, Turističko-hotelijerski komercijalist
- Nastavni predmet ⇒ Ugostiteljsko posluživanje
- Nastavna cjelina ⇒ Faze uslužnog procesa
- Nastavna tema ⇒ Doček, prihvata, smještaj gosta, primanje i boniranje narudžbe
- Vrijeme izvođenja nastave ⇒ 90 min.

Ishodi:

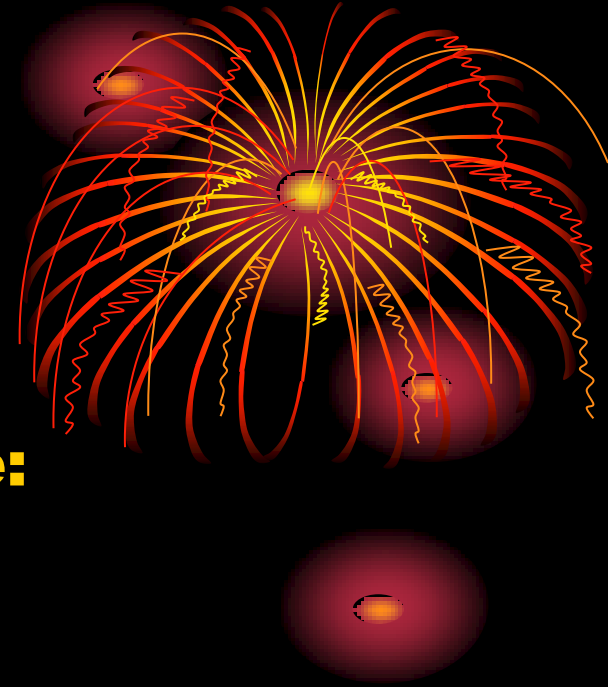
Učenici će nakon odrađene teme:

Samostalno dočekati gosta

Prihvatiti gosta

Smjesti gosta za stol

Ispravno primiti i bonirati narudžbu



DOČEKIVANJE GOSTA

- ***Na ulazu u restauraciju goste dočekuje: domaćica restauracije, vlasnik restauracije, šef sale i hostese u određenim prilikama***
- ***U blagovaoni goste dočekuju šefovi rajona i konobari***
- ***Goste se dočekuje s osmjehom i s radošću***
- ***Goste se pozdravlja i zaželi im se dobrodošlica***
- ***Kada se gostu zna prezime, treba ga izreći u komuniciranju s njime***



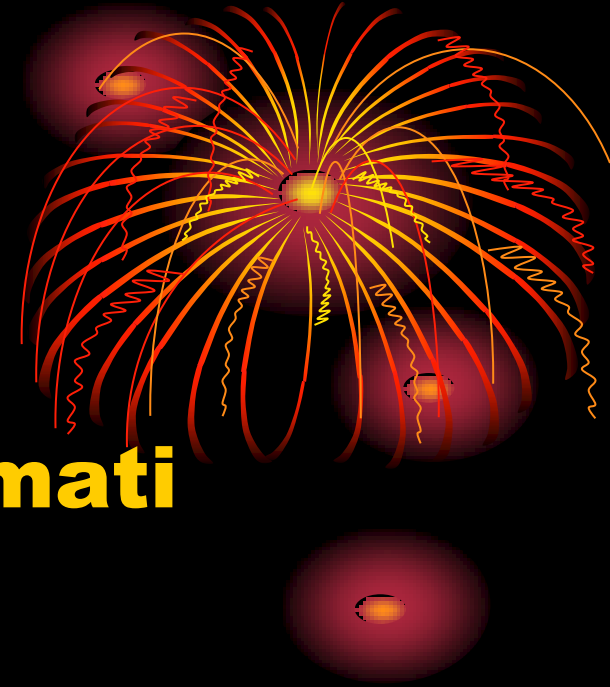


- ***Kada se zna akademska titula gosta, valja gosta njome oslovljavati***
- ***Pri pozdravljanju valja paziti da svi konobari ne pozdravljaju najedanput***
- ***Kad konobar preporučuje gostu neki udaljeniji stol, on ide ispred njega, ali će mu najprije učtivo reći : “Oprostite, molim” ili “Dopustite, molim”***
- ***Ako gost prije dolaska u blagovaonicu nije skinuo svoj ogrtač, odložio kišobran i slično, konobar odmah treba prići i pomoći te stvari odložiti na njihovo mjesto***



- ***Ženskoj se osobi pomaže ako nije očito da joj želi pomoći neki od njezinih pratilaca***
- ***Gostima uvijek treba preporučiti najljepši stol***
- ***Kada gost zapita gdje je telefon, garderoba, wc i sl. treba mu odgovoriti “Dopustite da Vam pokažem” i neupadljivo ga odvesti kamo želi hodajući ispred njega***
- ***Ako je večer i na stolu svijeća, upalite je kad goste smjestite za stol***

PRODAJNI RAZGOVOR I PRIMANJE NARUDŽBE

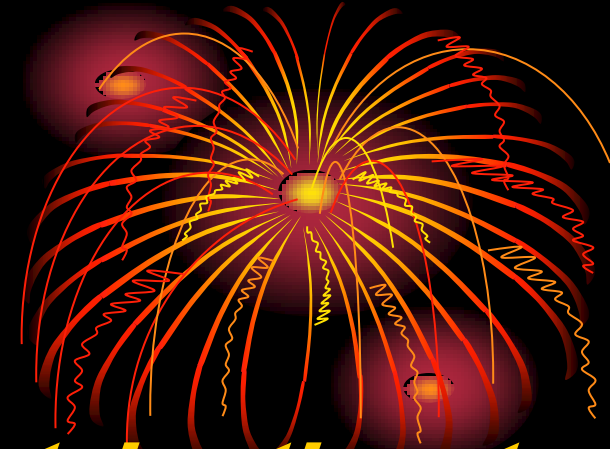


- **Znanja i vještine treba imati konobar**
 - poznavanje gastronomije
 - psihologiju prodaje
 - opća kultura i lijepo ponašanje
 - osnove zdrave prehrane
 - ugostiteljsku propagandu
 - strane jezike
 - prilagodba svakom gostu – “situacijski pristup”

Pripreme za prodajni razgovor



- ***izvršiti sve pripremne radove u blagovaoni***
- ***upoznati se sa sastavom, načinom pripremanja i posluživanja jela iz jelovnika i dnevne karte***
- ***upoznati se sa osobinama vina i ostalih pića***
- ***o najavljenim gostima saznati što više***
- ***prije dolaska gostiju treba se pogledati u ogledalu***
- ***pripremiti osobna sredstva za rad***



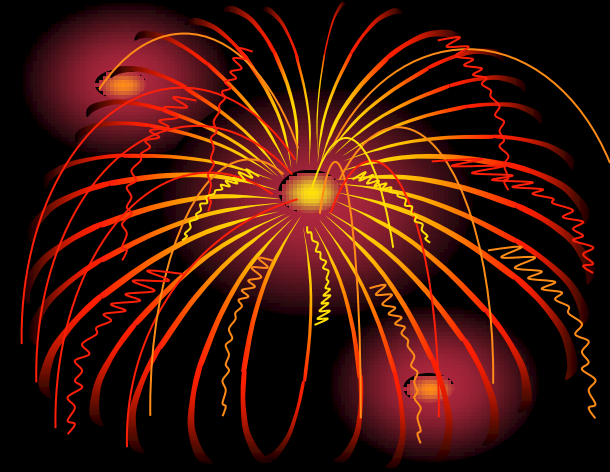
- ***Preporukama i sugestijama potaknuti gosta da se odluči za što više usluga, ali se ne smije biti nametljiv***
- ***Može se naglašavati kvaliteta namirnice, dobre vinske godine, kuhare i barmene kao izvrsne majstore, povoljnu cijenu sezonskog jela i dr.***
- ***Gostima koji se žure treba preporučiti gotova jela***

Postupci i argumenti pri prodaji usluga



- ***Svakom gostu treba dati jedno sredstvo ponude s otvorenom prvom stranicom***
- ***Pitati goste za aperitiv***
- ***Gostima treba omogućiti da u miru pregledaju sredstva ponude jela i pića***
- ***Obratiti se gostima “Izvolite što želite?”, “Smijem li Vam što preporučiti?”, “Smijem li Vam pomoći pri izboru?”***

- ***Gostima treba sve reći i objasniti tako da dobije cjelovitu informaciju a da razgovor traje što kraće***



- ***Nakon primljene narudžbe, odnosno prodajnog razgovora, osobito ako je više gostiju za stolom, preporučljivo je da konobar pred gostima ponovi koje je usluge zapisao da bi se izbjegle moguće zabune***



Boniranje prodanih usluga i predaja bona



Boniranje je:

- **upisivanje usluga koje je gost naručio u propisani obrazac na odgovarajući način**
- **ukucavanje naručenih jela, pića i napitaka u kompjutorske blagajne**

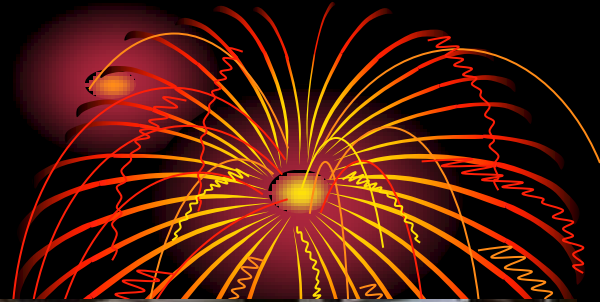
Zašto se boniraju ugostiteljske usluge?



- **Zato što iz niti jednog odjeljka se ne može ništa dobiti dok konobar ne preda svoj bon tom odjeljku**
- **Iz odjeljka se može izdati samo ono što na bonu piše**
- **Boniranjem se olakšava rad u svim odjeljcima i lakše kontroliranje zaliha robe nakon radnog dana**

Kompjutorsko boniranje

- **Brzo izdavanje računa povećava produktivnost i do 50%**
- **Razdvojeni ispis narudžbi za kuhinju i šank smanjuje greške pri naručivanju**
- **Rad sa tabletima i kuhinjskim displejom povećava brzinu promjene stolova za 20%**
- **Prilikom zamjene priloga, program mora skidati robu sa skladišta**



Sistem rada mobilnog naručivanja



- **Pisač ili monitor se postavi u šank / kuhinju**
U šank odnosno kuhinju se postavi pisač na kojem se ispisuju narudžbe koje kreira konobar na tabletu/pametnom telefonu u trenutku kada gosti naručuju.



ZADACI ZA DOMAĆU ZADAĆU

Pročitat iz udžbenika slijedeće teme:

- **Doček, prihvata i smještaj gostiju i odgovoriti na pitanja:**
 - Kako se rezerviraju usluge i zašto ?**
 - Na što treba obratiti pozornost pri dočeku i prijemu gosta ?**
 - Kako se pozdravljaju i oslovljavaju gosti ?**
 - Koji stol preporučiti gostu ?**
- **Prodajni razgovor i primanje narudžbe i odgovoriti na pitanja:**
 - Koje vrste prodaje ugostiteljske usluge poznaješ ?**
 - Koja se sredstva prodaje daju gostu kad sjedne za stol ?**
 - Kako teče razgovor kod primanja narudžbe ?**
- **Boniranje primljene narudžbe i odgovoriti na pitanja:**
 - Što je boniranje ?**
 - Zašto se moraju bonirati narudžbe ?**
 - Koji je najbolji način boniranja i zašto ?**



Izvor znanja: Slavko Ratkajec "Ugostiteljsko posluživanje 1"

Razbibriga



- **Usred predavanja profesor se obraća jednom učeniku:**
- **„Perice, probudite tog pored vas!”**
- **"Probudite ga sami, vi ste ga uspavali!", odgovara mu Perica**



- **Na početku ispita profesor pita učenika:**
- **"Kako se zovete?"**
- **"Hrvoje Hrvojić", kaže učenik i zadovoljno se nasmije.**
- **"Dobro, zašto se smješkate?", upita ga zbunjeno profesor.**
- **"Zato što sam znao odgovor na prvo pitanje!"**

***HVALA NA
PAŽNJI***

