

رستوران و مدیریت

داشتن یک رستوران پردرآمد و خوب بر خلاف تصور، به سادگی امکان پذیر نیست. مگر آنکه مدیر رستوران دارای سابقه، حسن سلیقه و مهارت جذب مشتری باشد. با افزایش چشمگیر تعداد رستوران‌ها و رقابت سختی که بین آنها وجود دارد، این کار ساده به نظر نمی‌رسد، چرا که به جرات میتوان گفت مردم معمولاً فقط برای صرف غذا خوردن به رستوران نمی‌روند، بلکه آنان بیشتر شوق دیدن دیگران را دارند، به عبارت ساده تر مردم به رستوران می‌روند تا مردم را ببینند. در نتیجه شلوغ بودن یک رستوران بهترین وسیله جذب مشتری است. مدیر رستوران هر چه رفت و آمد بیشتری ایجاد کند، سود بیشتری عاید رستوران خواهد شد. در اغلب شهرهای بزرگ رستوران‌هایی وجود دارد که همیشه شلوغ است، به خصوص در روزهای تعطیل که مردم وقت و فرصت بیشتری برای تفریح و صرف غذا در بیرون از منزل دارند. این گونه رستوران‌ها باید خیلی مراقب باشند همه چیز می‌تواند خوشمزه تر باشد اگر رعایت کلیه نکات رستوران داری رعایت شود. به طور مثال چنانچه اگر روزی به خاطر سهل انگاری باعث مسمومیت غذایی شود به رستوران بدنامی تبدیل می‌شوند.

سه عامل مهم برای انتخاب غذا :

1-رنگ غذا/2-بو و طعم/3-نظافت غذا

هر یک از این نکات بالادر غذا رعایت نشده باشد مورد توجه نخواهد بود. چشم اولین عضوی است که قبل از چشیدن و مزه کردن برای خوردن آماده می‌شود چنانچه از نظر دید غذا رنگ بو نظافت درست باشد انسان راقب می‌شود که از غذا استفاده کند در نتیجه باید دقت شود این سه عامل را کاملاً رعایت کنند به طور مثال هیچ گاه غذایی به رنگ بنفش مورد توجه نیست و اشتها کورکن است زیرا خوراکی به رنگ بنفش نیست و مردم عادت نکرده اند به خوراکی رنگ بنفش و چنانچه غذایی بو و طعم بدی داشته باشد رقبتی برای خوردن نیست. نظافت غذا هم چنانچه رعایت نشده باشد همان بی رقبتی نشان داده خواهد شد.

-چند شاخصه مهم یک رستوران موفق:

1. یکی از رستوران‌های خوب شهر است.
2. رستوران معروفی است سابقه ی زیادی دارد.
3. رستوران دیگری در این سطح هم از نظر آوازه و شهرت، و هم از نظر کیفیت وجود ندارد.

4. سرویس دهی خوبی دارد.

5. غذایی خوب و ظروف خوب و مناسبی دارد.

6. موقعیت محلی مناسبی و خوبی دارد.

7. دکوراسیون و مبلمان خوبی دارد.

8. میز و صندلی‌های راحتی دارد.

9. نورپردازی خوبی دارد.

10. دارای چشم انداز زیبا و دل انگیزی است یا منظره ی خوبی دارد.

11. کارکنان رستوران رفتار شایسته و مودبانه ای دارند.

12. نظافت خوبی دارند.
13. هر هفته یا هر روز ابتکار جدید یا غذای جدید می دهد.
14. تیپ مشتریان است که به این رستوران می آیند.
15. پارکینگ مناسبی دارد یا در آن محل امکان پارک مناسب وجود دارد.
اینها همه از شاخصه های مهم یک رستوران شلوغ و موفق است و به خوبی گویای علت انتظار مردم در صف، برای خالی شدن میزهاست.
با وجود تمامی این نکات گاهی اوقات دیده می شود که رستورانی دارای هیچ یک از نکات یاد شده نیست، ولی باز هم شلوغ است، شلوغی این گونه رستوران ها به خاطر نبود رقیب و موقعیت محلی مناسبی است که از آن برخوردارند، به این صورت که مردم مجبور به مراجعه به همان یک رستوران هستند. اما باید توجه داشت که این گونه رستوران ها تنها فصل خاصی از سال شلوغند، به عبارتی شلوغی اینگونه رستوران ها فصلی است... و یا چنانچه رستورانی با امکانات و سرویس بهتر در همان محل افتتاح شود این رستوران مشتریان خود را از دست خواهد داد.

حال باید دید چه باید کرد تا یک رستوران همیشه پرسود و درآمدا باقی بماند؟
و در این موقعیت وظیفه ی یک مدیر موفق چیست؟ یادآوری این نکته حائز اهمیت است که اکثر مشتریان از انتظار کشیدن به خصوص در صف فراری هستند و رستوران هایی که برای خالی شدن جا مشتری مجبور است مدتی منتظر بماند، شانس کمی برای موفقیت دائم دارند و مشتریان زیادی را اینچنین از دست خواهند داد مردم از انتظار کشیدن آن هم برای صرف غذا زود بی حوصله می شوند و بی شک جای دیگری را برای غذا خوردن انتخاب خواهند کرد اگر از مشتری های تو صف نظرشان را بپرسی بیشتر آنها عصبانی خواهند بود که منتظر باید بایستند و بسیاری از مشتری ها می روند جای دیگری غذا می خورند و صبر نمی کنند و به ضرر رستوران می شود.

نباید فراموش کرد، این گونه رستوران ها به خاطر کم داشتن جا یا نداشتن سرعت نیز متضرر خواهند شد، زیرا چنانچه به سرعت سرویس دهی اضافه کنند، یا تعداد میزهای رستوران را افزایش دهند، تعداد بیشتری را پذیرائی خواهند کرد از طولانی شدن انتظار مشتری می کاهند. مدیر یک رستوران باید بداند که بعضی مشتریان که باید در صف برای خالی شدن بیاستند برای دیدن رستوران در فرصتی دیگر خواهند آمد ولی چگونه باید در روزهای شلوغ مشتریان را راضی نگه داشت که امیدوار باشیم این تعداد مشتری روز دیگر یا هفته دیگر مجدداً به این رستوران خواهند آمد؟ بنابراین برای جلب و جذب مشتری و کاهش نارضایتی آنان و برای حفظ مشتریان در انتظار سرویس دهی و خدمات یکی از نکات جلب مشتری است.

1. برای مشتریان در انتظار باید صندلی راحت گذاشت و حتی با یک لیوان نوشابه، یا یک استکان چای رایگان از مشتری ها پذیرائی کرد.
2. کیفیت و کمیت غذا همان طوری که هست حفظ شود.
3. رفتار و برخورد با مشتری بیشتر مورد توجه قرار گیرد.
4. یونیفرم کارکنان از پارچه های بهتر و زیباتر انتخاب شود.
5. در روزها و ساعات خلوت، رستوران برای شام یا نهار تخفیفی قائل شود.
6. بر سرعت سرویس دهی اضافه شود.
7. رستوران به وسایلی مجهز شود که در صورت انتظار، مشتری سرگرم باشد.
8. به نظافت و بهداشت بیش از گذشته توجه شود.
9. به سرویس های بهداشتی از نظر نظافت به طور مرتب توجه شود.
10. این گونه رستوران ها باید بر سرعت سرویس دهی اضافه کنند تا مشتریان زودتر میزها را خالی کنند.
11. در سبک چیدن میزها نیز باید دقت شود چرا که با چیدن میزها به طور صحیح جا برای اضافه کردن تعداد بیشتری میز و صندلی خواهند داشت.

12. آشپزخانه را نیز باید به تجهیزات مدرن مجهز و در چیدمان وسایل پخت و پز دقت و توجه شود که از برداشتن قدم های اضافی کارکنان جلوگیری شود که به سرعت دهی در سرویس دهی بیانجامد.
13. کم بودن ظروف نیز یکی از عوامل کندي کار است، به طور مثال، چنانچه ظروف کم باشد گارسن باید برای استفاده مجدد، منتظر شستن و خشک کردن آنها شود.
14. هنگام گرفتن سفارش غذا معمولاً افراد مدتی را صرف انتخاب نوع غذا خواهند کرد، بهتر است صورت غذائی همراه با قیمت در معرض دید میهمانان قرار گیرد.
15. غذاهایی که زیادتراً سفارش داده می شود از قبل آماده کنند یا تزئین دور غذا مثل سبزیجات و ... را قبلاً در بشقاب بریزند.
16. غذاهائی که سرو آن سریع تر است در منو اضافه کنند. مثل غذاهایی که قبلاً پخته شده فقط احتیاج به کشیدن دارد.
17. برای رستوران های که شلوغ نیستند می شود دست به ابتکار زد. به عنوان مثال، در نمایشگاه ها بن های غذا را با تخفیف 20% ارائه دهند و اعلان کنند که اگر در ساعت 3 بعد از ظهر تا 7 شب به رستوران مراجعه کنند از این تخفیف برخوردار خواهند شد. یا در روزها یا تاریخ هایی که می دانند رستوران خلوت است مثلاً اواسط هفته اعلام کنند، برای هر میز 20% تخفیف قائل می شوند. یا غذاهای دیگری که در ساعت شلوغی سرو نمی شود در منو بگنجانند این گونه ابتکارها باعث خواهد شد تا رستوران در زمان های خلوت نیز مشتری داشته باشد و کارکنان نیز معمولاً در این ساعات به مشتری بهتر خواهند رسید، ضمن اینکه کارکنان در کلیه ساعات کاری مشغول کار بوده، رستوران نیز از درآمد بیشتری برخوردار خواهد شد.
18. یکی از مواردی که باید در نظر گرفت و بتواند پاسخگویی مراجعان باشد مسئله پارکینگ است برای رستوران های فست فود آنهايي که در خیابان های پر رفت و آمد و اصلی شهر باشند بسیاری از مردم برای انتخاب فضای آرام و دور از هیاهو از این محل ها استفاده می کنند و مایل هستند که اتومبیلشان را نیز در جای امنی پارک کنند تنها خدمات و سرویس دهی رستوران نیست بلکه برای جلب مشتری باید پارکینگ در نظر گرفته شود.