GARSONLUĞUN İNCELİKLERİ

Necip Usta

İNCELİK :
En cömert müşteri dahi asık suratlı bir garsonu veya ters cevap veren bir personeli asla affetmez. Böyle bir garson veya bir personelle karşılaşan müşteri o:>müesseseye bir daha uğramaz. Müşteriyi üzen kızdıran hareketlerden bir kaçını misal olarak veriyorum.
Müşteri veya mesai arkadaşına mağrur bir eda ile veya gayri samimi bir şekilde konuşmak, aynı kişilerle ciddi olmayıp gevezelik yapmak, müşterilerinin konuşmalarına karışmak, müşteri veya mesai arkadaşının aleyhinde konuşmak, müşterinin önünde yemek yemek, çiklet çiğnemek, sigara içmek gibi hareketlerde bulunmak, Restorantta koşmak, yüksek sesle konuşmak, yüksek sesle siparişleri nakletmek, servis etmediğiniz masalarda oturan müşterileri görmemezlikten gelmek, yahut ta bu benim vazifem değil gibi cevaplar vermek, hizmet anlayışıyla ve garsonluk mesleği ile bağdaşamaz. Yukarıda saydığım hareketlerden kaçınırsanız mesleğiniz ve memleketinize hizmet etmiş olursunuz. Servis ettiğiniz insanların sevgisini kazanırsınız.

TAKIM ZİHNİYETİ
Günümüzde ferdi çalışmanın yeri yoktur. Elbirliği ile çalışmaya arkadaşlık sevgisi, karşılıklı yardıma takım zihniyeti denir .
Takım zihniyeti ile çalışan bir müessese personeli o müesseseye başka bir hava verir ve çok şey kazandırır. Müşteri müesseseye ayak basar basmaz o havayı teneffüs eder, hemen güvenilecek müessesede olduğuna kanaat getirir.

ÖZENLİ BİR GÖRÜNÜŞ VE GİYİNİŞ :
Garsonluk mesleğini yapan herkesin müşteriye sıhhatli görünmesi lâzımdır. Bunun için garson kendisine iyi bakmaya ve sıhhatte bulunmaya mecburdur H întizamlı taranmış temiz ve bakımlı saçlar, sakalsız bir yüz, diğer bir deyimle taze traş, eller temiz ve tırnaksız, parmak araları nikotinsiz, dişler parlak beyaz ve nikotinsiz, ağız kokusuz olmalıdır. Ter kokusunu gidermek için sık sık banyo yapıp iç çamaşırı ve gömlek değiştiriniz. Gömlek beyaz olmalı şeffaf olmamalıdır. Müessesenin üniformasına göre kravat veya papyon takınız, temiz ve iliklenmiş ceketle müşteriye servis ediniz. Ceketin ceplerini fazla doldurmayınız. Pantolon siyah, ütülü olmalı, parlak olmamalıdır. Her gün boyalı, temiz siyah ayakkabı ve temiz siyah çorap giyinmelisiniz. Bütün saydıklarımın kusursuz ve temiz olması lâzımdır .

ÇALIŞIRKEN ÜZERİNİZDE NELER BULUNMALIDIR:
Sol kolunuza dirsekten aşağıya katlanmış asılı temiz bir servis bezi (el peçetesi) düzgünce yerleştirilir. Ceketin sol iç cebinde bloknot, kalem, tirbişon, ceketin kibrit cebinde kibrit, mecbur olmadıkça pantolon ceplerine birşey konmaz ve çakmak kullanılmaz.

MÜŞTERİLER
Bütün müşterilere gayret ve nezaketle servis yapınız. Bu gün müesseseye ilk gelen müşteri yarının devamlı müşterisi olabilir. Devamlı gelen müşterilerimiz müesseseye bağlı oldukları için kendilerine daha iyi bakıldıkları ve imtiyazlı bir muameleye tabi tutulduklarını hissettirin.
Ecnebi müşteriler müesseseye dolayısıyla memleketimize çok yabancı olabilir. Zira memnun kaldıkları takdirde arkadaş ve tanıdıklarına memleketimizi ve bu müesseseyi tavsiye edeceklerine şüphe yoktur.
Umumiyetle ecnebiler kendi alışmış oldukları ve sevdikleri yemekleri yemekten zevk duyarlarsa da bizim mahalli yemeklerimizi yemekten çekinmezler. Onun için tavsiye edeceğiniz yemeklerin kabul edilmesi kendi şahsiyetinizin onlara bırakmış olduğu intibaya bağlıdır.
Yabancı müşterilerin lisanını anlayamadığınız takdirde lütfen bir saniye demesini öğrenin. Veya bir parmak işareti ve bir mimikle beklemelerini anlatın. Hemen lisan bilen arkadaşınızı çağırın. İşte bunun içindir ki az da olsa lisan bilmek gerekir İngilizler ve Amerikalılar aynı lisanı konuşurlar, yalnız onları ayıran nokta şudur : İngilizler yemek salonunda yalnız kalmayı tercih ederler. Amerikalılar ise sizinle konuşmayı tercih ederler. Gerek İngilizler ve gerekse Amerikalılar taze deniz spesialitelerini çok severler. Etler hakkında önce bizim spesialitelerimizi tavsiye ediniz. Sığır eti çeşitleri spesialitelerini en sona bırakınız. Çünkü dünyanın en güezl sığır etleri onların ülkelerinde bulunur. Yemekten önce muhakkak bir aperatif alırlar.. Fransızlar yemek ve içmekte ağızlarının tadını bildiklerinden asla şüpheniz olmasın. Fransızlar yemekten önce bir aperatif, yemekten sonra peynir çeşidi ve kahve alırlar. Bu fırsattan istifade ederek mahalli peynirlerimizi tavsiye etmek milli bir ödevdir.

ÇOCUKLAR
Ufak yaşta bir çocuğun ailesi ile birlikte lokantaya gelişi onun için bir hadisedir Onunla sevimli davranıp alâkadar olursanız hem çocuğu hem de arkabalarını memnun etmiş olursunuz. Hatta icabında ufak tefek fedakârlıklardan kaçınmayınız. Rahat oturabilmesi için sandalyesine bir yastık koyunuz. Bardağın devrilmemesi için daha oturaklı

bir bardağı ve içine bir kamış ilâve ederek veriniz. Küçük yaşta bir çocuğun önüne önlük vazifesini görecek bir peçete getirirseniz bir jest yapmış olursunuz. Ufak bir dikkat büyük takdir kazandırır. Çocukların ekstradan isteyecekleri ufak tefek şeyler, için müessese biraz cömert davranırsa daha mülayim fiatlar tatbik ederse müesse se zarar değil bilakis kazanç sağlar.

MÜŞTERİYİ VEYA MİSAFİRİ MASASINDA OTURTMAK VE AĞIRLAMAK
Her müessese kendi çapına göre müşterilerini ve misafirlerini kabul etmek, onlara lâzım gelen misafirperverliği göstermek için çok lisan bilen elemanlara ihtiyacı vardır. Müşteriyi veya misafiri masasına yerleştirmek çok nazik bir iştir. Bu işi otel ve lokantalarda bir çok lisan bilen Maitre d'hotel yapar. (Burada bir dakika duralım) Avrupa'da son zamanlarda bir kaç lisan bilen Maitre d'hotel bulamazlarsa bu işi bir kaç lisan bilen münasip elemanlara yaptırıyorlar.
Maitre d'hotel müşterileri kapıda anlıyacakları lisanda konuşarak karşılar. Masalarına kadar götürür. Onları selâmlar ve onlara bakacak garsona devreder. Hiçbir zaman müşteriye parmak işareti ile git oradaki masaya otur der gibi yer göstermek olmaz. Masaya kadar götürmek lâzımdır. Hiçbir müşteri tanımadığı insanlarla bir masaya oturmak istemez. Müessesenin arzusu bütün masaların dolmasıdır. Fakat müessesenin menfaati hiç bir müşterinin müesseseden dargın ayrılmamasıdır. Müşteri masaya oturduğu zaman hemen yemek ve içki listelerini veriniz. Sizi çağırdığında sert bir eda ile derhal cevabı vermeyiniz. Müşteri ile konuşurken argo kelimeler ve anlaşılmayan kelimeler kullanmayınız. Eğer müşteri hangi yemek güzel diye sorarsa burada her şey güzeldir demeyiniz. Bildiğiniz bir iki yemeği tavsiye ediniz. Bir müşteri size bir-şey em-. rederse bu masaya ben bakmıyorum demeyiniz. Hemen alâkadar olup müşterinin arzusunu yerine getiriniz. Yahut buraya bakan arkadaşı hemen gönderiyorum deyiniz.

SALONLARIN VE TAKIMLARIN BAKIMI:
Bütün çalışan arkadaşlar yerlerin, sofra takımlarının, örtü ve peçetelerin velhasıl bütün demirbaş eşyaların temiz tutulması hor kullanılmaması bütün çalışan arkadaşların vazifeleridir. Bunlar kararnameler veya emirle olmaz. Vatan severlik, hüsnüniyet ve işe bağlılıkla olur. Hergün vicdan huzuru ile yapılması icap eder. Her şeyden önce temizlik garsonluk mesleğinin riayet edilecegi ilk kaidesidir.

GARSONLARIN SERVİS ETME KAPASİTESİ
Restorantta istasyon nedir? İstasyonun faydası nedir?
Bir headwaiter kaç kişiyi kontrol eder? Bir kaptan kaç kişiden sipariş alır veya kaç istasyondan sipariş alır?
Bir chef de rang kaç kişiye servis yapabilir? Bir chef de etage kaç odaya bakabilir?
Garsonun servisi plan dairesinde kolaylaştırarak yürütmek için bir garsonun servis etme kapasitesine göre yemek masalarının plan üzerinde garsonlara taksimine istasyon denir. A - Bir istasyon 4 veya 6 masadan müteşekkil 24 kişi içindir. Elbette masaların hepsi 6 tık olmaz. Bir istasyonun masa taksimi şöyledir: Masalar 6 hk, 4 lük ve ikilik, olarak 24 kişinin oturabileceği şekilde yerleştirilir. Fakat bir istasyona her zaman 24 kişi oturmaz. Bazen 18 bazen 20 kişi oturur.

İSTASYONUN FAYDASI NEDİR:
istasyonun faydası müşterileri plan çerçevesinde oturtarak servisi kolaylaştırmaktır. Şöyleki : Maitre d'hotel ilk gelen müşteri grubunu birinci istasyona oturtur ise ikinci gelen müşterileri üçüncü istasyona, üçüncü gelen grubu ise başka istasyona taksim eder. Böylelikle müşterileri taksim etmiş olur. istasyonda çalışan garsonlar sıkışmadan servis etmek imkânını bulur.

İKİNCİ MAİTRE D'HOTEL (HEAD WAITER) KAÇ KİŞİYİ KONTROL EDER
2 nci Maitre d'hotel (head vvaiter) 9 istasyon kontrol eder.
Dokuz istasyon: 3 kaptan, 9 chef de rang, 9 komiden müteşekkil 180 kişilik bir restoranttır.

BİR KAPTAN KAÇ İSTASYONDAN SİPARİŞ ALIR:
Bir kaptan üç istasyondan sipariş alır. Bu en az 54, en çok 72 kişidir.

BİR CHEF DE RANG KAÇ KİŞİYE SERVİS YAPABİLİR: (garson)
Bri chef de rang 4 veya 6 masalı bir istasyona yanında bir demi chef veya commis de rang ve bir komi ile en az 18 en çok 24 kişinin yemek ve içki siparişini alır ve servis yapar.
Not: Bu Fransız sistemidir. Amerikan sisteminde siparişi captain alacağı için bir chef de rang bir komi ile en az 18, en çok 24 kişiye servis yapar.

PROTOKOL SERVİSİNDE VEYA ZİYAFETTE BİR GARSON KAÇ KİŞİYE SERVİS YAPABİLİR :
Protokol servislerinde gerekse ziyafetlerde 40, 60, 80 veya daha fazla kişilerin bir masada otururak yedikleri yemeklerde bir garson en az 8, en çok 10 kişiye servis yapabilir. Çünkü en süratli servis bir dakikada yapılır. 10 uncu şahsa geldiğinde 10 dakika olmuştur. Normal olabilir, eğer 12-15 kişiye servis yapmaya mecbur olduğunda 1 inci şah ısa1 a 4 şahsa kadar olan yemekler soğur.

ODA SERVİSİ ETAGE SİSTEMİNE GÖRE BİR ŞEF DÖ RANG KAÇ ODAYA SERVİS YAPAR:
Ananevi (FRANSA) Avrupa etaj sistemine göre bir şef do rang 20 odaya servis yapar. Yalnız bu sistemde bütün organizasyonu şef d'etaj yapar, siparişi alır ve hazırlattırır. Şef dö rang veya dömi şef hazırlanan kahvaltı veya yemeği araba veya tepsi ile odaya götürür.

ODA SERVİSİ SANTRAL SİSTEME GÖRE BİR ŞEF DE RANG KAÇ ODAYA SERVİS YAPAR:
İster santral sistemde, ister etaj sisteminde olsun oda servisi her yönü ile kusursuz bir organizasyon ve dakiklik ister
Bir otelin oda servisinin lâyık olduğu gibi servis yapabilmesi için her 150 oda için 1 şef garson yanında bir

kaptan ve bir ordır teykerle 300 oda için ise 1 şef garson, 2 kaptan, 2 order teyker ile servisi yönetir. Oda servisinde en az üç lisanı konuşabilen, müşteriye ilk muhatap olacak bayan sekretere ordır teyker denir. Ordır teyker şef garson ve kaptanın kontrolunda çalışır. Burada şef dö rang veya dömi şef garsonun vazifesi hazır olan tepsiyi veya arabayı odaya getirip bırakmaktır. Tabii iş bununla bitmez. Odaya giren takımların 30-40 dakika sonra geri alınmaları lâzımdır. Geri alındı denilebilmesi için hangi -takımların gittiğini bilmek ve bunun için prensip ise envanter listesi hazırlamak ve oda servisi kontrol föyünü kusursuz olarak tatbik ve kontrol etmek gereklidir.

© lezzetler.com tarif no:25145 • adı:GARSONLUĞUN İNCELİKLERİ • gönderen:ERBAP • indirme tarihi:29.03.2024 - 14:33