



Yiyiniz içiniz ancak israf etmeyiniz (Araf 31)

[Banu Atabay'ın lezzetler.com Yemek Tarifleri Sitesi](http://www.lezzetler.com)

## REZERVASYON NEDİR

Milli Eğitim Bakanlığı  
Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi  
Ankara 2006

Rezervasyon: Konukların, yiyecek ve içecek işletmelerinde hizmeti almak için, hizmet alımı öncesinde işletmeye ulaşarak yaptıkları yer ayırma işlemidir.

Rezervasyon Alma Çeşitleri:

Şahsen Rezervasyon:

Yer ayırtacak konunun kendisi işletmeye gelir ve yetkiliyle görüşür. Görüşme detayları ve istekler yazılı olarak not edilir. Rezervasyon anlaşması tamamlanır. Şahsen rezervasyonu işletmeye yakın mekanda ikamet edenler, titiz konuklar, güvensiz konuklar ve genellikle yaşlı insanlar tercih ederler.

Telefonla ve Faks İle Rezervasyon:

Telefon ile rezervasyon yönteminde; yer ayırtacak konuk telefonla işletme yetkilisini arar. İsteklerini telefonda bildirir. Karşılıklı notlar alınır. Faks ile rezervasyon yönteminde; Konuk, isteklerini temiz bir kağıt (antetli olabilir) üzerine çıkarır. İşletmenin faks numarasını çevirerek gönderir. Rezervasyondan sorumlu işletme yetkilisi gelen faksı inceleyerek rezervasyon defterine, formuna veya dosyasına rezervasyon kaydını yapar. Sonucu olumlu veya olumsuz olarak konuya faks ile bildirir. Karşılıklı teyitler yapılır.

On Line-İnternet İle Rezervasyon:

Yiyecek ve içecek işletmeleri internette bir sayfa hazırlayarak işletmeyi tanıtır. Bu internet sayfasında işletmenin hizmet kapasitesi, rezervasyon şartları ve şekilleri anlatılır. Konuk bürosunda veya evinde işletmenin sayfasına girerek ihtiyaçlarına cevap verecek yeri ve sayıyı işaretleyerek kendisinden istenen diğer bilgilerin girişini yapar. Rezervasyonun onayı otomatik olarak (hatasız kayıt yapılması durumunda) yapılır. On line rezervasyon şekli, genellikle seyahat işletmelerinde uygulanan bir yöntemdir. Örnek; THY, bazı Otobüs işletmeleri vb.

Rezervasyon Almada Uyulması Gereken Standartlar:

Restoranlarda konukla ilk ilişki rezervasyonla başlar. İyi bir izlenim için rezervasyon kurallarına dikkat etmek, tutum ve davranışlarımızı, konuşma şeklimizi ve ses tonumuzu titizlikle ayarlamamız çok önemlidir. Hataları ortadan kaldırmak ve yanlışlara düşmemek, rezervasyonu eksiksiz alabilmek için uymamız gereken kurallar vardır.

Rezervasyon alınırken:

Konuk mutlaka selamlanmalıdır. (???. Restoranı iyi akşamlar efendim, vb)

Yumuşak (konunun ses tonundan bir ton düşük) bir ses tonu ile konuşulmalıdır.

Konukla açık ve anlaşılır kelimeler seçilerek konuşulmalıdır.

İşletme tanıtılmalıdır.

Konuşulanlar not edilmelidir.

Karşılaştırılan hususlar konuya tekrarlanmalıdır.

Konuşma sonunda memnuniyet bildirilip teşekkür edilmelidir.

Rezervasyon alınırken uyulacak kuralların dışında hangi bilgilerin edinileceği de çok önemlidir.

Rezervasyon konuşması sırasında:

Rezervasyon yaptırmanın ve adına rezervasyon yaptırılanın adı, adresi, telefonu.

Rezervasyon yaptırmanın nereden aradığı.

Hangi restoranda (işletme içerisinde birkaç restoran var ise) rezervasyon yaptırmak istediği.

Rezervasyon tarihi ve saati.

Varsa özel istekler, özel yemekler ve içecekler, pasta, çiçek...

Rezervasyonun opsiyon (saat kaçta kadar geçerli olduğu) süresi.

Rezervasyonun kaç kişi için yaptırıldığı,

Fiks mönü istendiğinde nelerin hangi miktarlarda fiyata dahil olduğu,

Ekstra istekler olduğunda nasıl hareket edileceği

Mutlaka ayrıntılı bir şekilde öğrenilmeli ve not edilmelidir. Konuya geri bildiri yapılmalıdır.

Fiks mönü: Mönü fiyatına içecek cins ve miktarının da dahil edildiği bir çeşit genişletilmiş tabldot menüsüdür.