# Přání a nároky sofistikovaných hostů

Kvalitní jídla a nápoje nejsou to jediné co uspokojí nároky současné klientely. Sofistikovaný host EU očekává také kvalitní služby a servis.

Zrovna nedávno, jeden ze čtenářů web stránek www.gastronew.cz který chtěl vyjádřit nesouhlas s mými zásadami mi nevědomky udělal největší kompliment prohlášením, že pro mě není nic dobré.

Ano, pro mě nic není dost dobré a já jsem na to velice pyšný, a jenom doufám, že si někteří adepti našeho překrásného průmyslu si podobné zásady osvojí také.

V Americe bylo několika průzkumy zjištěno, že hlavním důvodem neúspěchu většiny restaurací jsou špatné služby a hlavně neúslužní zaměstnanci.

V České republice tomu není jinak. Velikým nedostatkem v České republice například je, že většina našich zaměstnanců, ať již jsou to kuchaři, číšníci nebo servírky, nenavštěvuje jiné, třeba i konkurenční podniky, aby viděli, jak se věci dělají jinde a to nemluvím o možnosti srovnávání se zahraničím.

Tragedie je, že ve většině případů je to jen proto, že díky přemrštěným cenám v pohostinství a díky jejich malým platům si to nemohou dovolit.

Ale i český hotelový a restaurační personál si musí uvědomit, že bez spokojeného hosta není pohostinství a proto se by se to mělo nějak řešit.

## Dejte hostům to co chtějí a to co jim patří!

Já vím, že se opakuji, ale v tom to je. Úroveň pohostinských služeb ve světě je různá a i když se o tom moc nemluví tak je to vše o penězích.

V Americe se říká: "Money talks", neboli že dostanete to za si zaplatíte. V nesčetných fast food restauracích se najíte za 3 nebo 4 dolary, ale na druhé straně najdete restaurace kde dáte za večeři na osobu sto i více dolarů.

A tak to má být. Není totiž tajemstvím, že v Americe si nejsou všichni rovni, a tak to má být. Je sice pravda, že někteří lidé se narodili již bohatí, což ale je i u nás. Je ale také pravda, že někteří lidé jsou z různých důvodů velice chudí, což by být nemělo. Na Ameriku hodně lidí nadává, ale dejte jim přistěhovalecké visum a peníze na cestu a zítra budou v Americe.

V celém západním světě a tudíž i v Americe si personál uvědomuje, že bez spokojeného hosta není pohostinství.

Není žádným tajemstvím, že Amerika je země příležitostí. Když je některá dívka hezká, tak po příjezdu do Ameriky jde do Holywoodu a udělá kariéru, no, a když je ošklivá, tak jde také do Holywoodu, protože ošklivé holky tam potřebují také.

No, a když se hned v Holywoodu neuchytí, tak prostě začne jako servírka. Co k tomu potřebuje? Téměř nic. Ať už je to ta hezká nebo ta ošklivá, tlustá nebo hubená, tak nemusí mít ani hotelovou školu v Česku, ale musí být příjemná, musí se stále usmívat a musí umět tak říkajíce ohnout hřbet. A tak to má být.

## České a slovenské pohostinství

České a slovenské pohostinství je čím dále tím více předmětem kritiky a to hlavně domácí klientelou.

Průměrný domácí host si více stěžuje na kvalitu jídla, se kterou se umí ztotožnit, než na špatný servis, na který je po desetiletí zvyklý a který považuje za standard.

Nicméně sofistikovaný host, obzvláště takový který se setkal s lepším servisem při cestách do zahraničí, spokojený ale není. Problém je v tom, že málokterý umí zjištěné nedostatky specifikovat.

## Názory cizinců

Lidé se mně mnohdy ptají, jestli znám názory cizinců, kteří se s podmínkami v českých restauracích setkali? Co o tom soudí?

Jsem rád že tuto otázku neomezují jen na Američany. Cestuji totiž téměř po celém světě, a setkávám se s mnoha cizinci kteří navštívili české restaurace, a jako konzultant v pohostinství se jich samozřejmě ptám na jejich názor.

Jak si ale umíte představit, tak tyto názory se různí nejenom podle národnosti, ale i podle jejich zkušenosti a hlavně podle jejich kapsy.

Proto rád slyším názory cizinců kteří mohou srovnávat, a to nejenom se zkušenostmi v jejich zemi, ale i se zkušenostmi s jídlem a servisem v populárních restauracích v jiných zemích.

Ono je v tom totiž jakési umění rozeznat upřímnou objektivní kritiku sofistikovaného hosta, který strávil v česku několik dní během kterých navštívil několik restaurací, a odlišit ji od názoru hosta, který ani doma nenavštěvuje typ restaurací které navštívil během jednodenního pobytu v Česku.

Průmysl pohostinství a cestovního ruchu, jsou dva největší segmenty národního hospodářství všech vyspělých zemí a Česká republika není výjimkou. Úroveň kvality služeb těchto dvou odvětví je ukázkou kulturní vyspělosti každého národa.

Není žádným tajemstvím, že obzvláště úroveň českého pohostinství, které bylo do roku 1948 na evropské špičce, klesla dnes hluboko pod standard předpokládaný u všech členských států EU.

Vstupem České republiky do EU se však českému pohostinství naskýtá příležitost získat zpět svoji prestiž, avšak za cenu velkého úsilí všech zainteresovaných složek které se na úrovni kvality českého pohostinství podílí.

Mezi tyto složky patří hlavně hoteloví a restaurační zaměstnanci, restauratéři a hoteliéři, ale i výrobci a dodavatelé zařízení, potravin; konzultanti, a v neposlední řadě stát a jeho kontrolní orgány, které by na pověsti českého průmyslu pohostinství měly mít eminentní zájem.

Není také žádným tajemstvím že v současné době není žádný standard nebo model kterého by se český pohostinský průmysl mohl držet.

Archaická gastronomická pravidla ve kterých se z nedostatku jiného modelu české pohostinství stále ještě vzhlíží, nemají dnes již platnost ani ve Francii která si osobovala právo standard kvality pohostinství udávat, a která dnes sama hledá svoji novou identitu.

Požadavky EU na gastronomii a kvalitu služeb jsou dnes jiné a český pohostinský průmysl se jim bude muset přizpůsobit.

Moderní evropský host se již nechce přizpůsobovat zastaralým gastronomickým předpisům, evropský sofistikovaný host očekává, že pohostinství ve všech členských státech EU se přizpůsobí jeho přáním a nárokům.

Posláním HOSTOVKY je její studenty naučit rozeznávat rozdíly mezi jejich přáními a nároky.