«ПУТЬ К ВЫХОДУ ИЗ КРИЗИСА ЛЕЖИТ ЧЕРЕЗ СЕРДЦЕ КЛИЕНТА»

Совладелица ресторана «ПерезаГрузия» Елизавета Абрамидзе — о том, каким рестораторам по силам выдержать любой шторм и что для этого необходимо

ПЕРВЫЙ месяц наступившего года принес с собой щедрую россыпь известий о закрытиях ресторанов. Но пока одни проекты уходят навсегда, их конкуренты радуются полной посадке и притоку новых гостей.

Елизавета Абрамидзе — в прошлом профессиональная фигуристка, выступавшая в составе сборной Москвы по фигурному катанию, и участница международных ледовых шоу. Ресторанный бизнес стал вторым карьерным выбором Елизаветы, придя в ее жизнь после замужества. В 2023 году в партнерстве с Иракли Маланиа она открыла в центре Петербурга ресторан грузинской кухни «ПерезаГрузия». Ни обилие конкурентов, ни меняющееся законодательство, ни другие сюрпризы не заставили совладелицу пожалеть о своем решении. «Спортивная закалка оказалась не менее полезна в ресторанном деле: здесь тоже нужны самодисциплина, терпение, упорство и желание победить!» — говорит Елизавета Абрамидзе.

Она уверена: в период волатильности шанс выстоять есть у тех игроков индустрии, кто не паникует, рассчитывает силы и делает ставку на сервис как конкурентное преимущество. В интервью «Коммерсантъ Стиль Клуб» Елизавета Абрамидзе сформулировала семь правил ресторатора, которые помогают проложить путь к сердцу клиента.



«ПЕРЕЗАГРУЗИЯ»

Елизавета Абрамидзе

Золотые стандарты

Единой формулы успеха нет. Многое определяется концепцией заведения. Но сегодня выигрывают те, кто делает ставку на искренность, радушие, индивидуальный подход и ориентируется на запросы реального гостя, а не на некий золотой стандарт. Хотя есть и общие правила. Например, никто не станет спорить с тем, что в зале всегда должно быть чисто, столы вытерты, персонал дружелюбен и внимателен. А в санузле (который, по оценкам ветеранов индустрии, в каком-то смысле «лицо заведения») должны царить стерильность и сияющая безупречность.

Представьте, вы вошли в ресторан, сели, а вокруг вашего «подготовленного» места неубранные столы с несвежими салфетками и грязной посудой!? На полу под ногами разводы. Официанты никуда не спешат и громко смеются над чем-то своим. А гость тем временем начинает выставлять оценки заведению прямо с порога. Кстати, чем дольше его на этом пороге продержат, не выказывая внимания, тем ниже будет балл. Рестораторы знают: мелочей в этом бизнесе нет.

Dream team — идеальная команда

Как известно, «идеал недостижим, но путь к совершенству — в стремлении к идеалу». Идеальный официант, как и идеальный шеф-повар, не обязательно самый заслуженный и опытный. Часто молодежь показывает большую эффективность: она еще не забронзовела, сомневается в себе и не почивает на лаврах.

Но особенно важно чувство команды. Злоба и конфликты способны испортить любую кухню и перекинуться в зал. Хорошая атмосфера в рабочем коллективе влияет и на настроение гостей. А это значит, что о вас будут говорить и сарафанное радио обеспечит новой клиентурой.

Рецепт прост: больше взаимовыручки и чувства сопричастности! Не игнорировать грязный стол только потому, что это «чужой сектор». Подстраховать стажера в сложной ситуации. И владелец должен вести себя в ресторане не как падишах, а как один из сотрудников — только более опытный и ответственный. Потому что, если недовольный сервисом гость уйдет и больше не вернется, это общий проигрыш, а не чья-то личная печаль.

Ненавязчивый сервис

Это не метафора времен СССР. Речь о том самом «80-м уровне» индивидуального внимания к клиенту, когда персонал ресторана незаметен и не раздражает ничем: не болтает, но и не молчит угрюмо, не исчезает на час и не нависает, чтобы выхватить из-под носа тарелку или бокал с «последним глотком»… Зато материализуется именно тогда, когда действительно нужен.

Напрягать гостей избытком внимания, как и лишней заботой, — дурной тон и плохой результат. Задача профессионала — держать стол в «фокусной зоне» и улавливать клиентские вайбы. И тут практика и опыт — лучшие учителя.

Говорить правду легко и приятно

«Маленькая ложь рождает большое недоверие». Эту цитату из «Семнадцати мгновений весны» советую повторять как мантру каждый день. Нельзя врать клиенту.

В «ПерезаГрузии» мы объясняем тем, кто работает в зале: «Не рекомендуйте гостю блюдо, если не знаете, какое оно на вкус. Учите матчасть, но, если не в курсе, что шеф-повар использует в рецептуре, не надо импровизировать!» Совет гостю со знанием дела рождает доверие. Сомнительная рекомендация самого дорогого блюда в меню или унылое «А у нас все вкусное…» вызовет раздражение.

Нельзя предлагать и ставить на стол «как приятное дополнение» соусы, добавки, если персоналу известно, что они не бесплатны, а клиенту — нет.

Также не стоит злоупотреблять расхожей, но неприятной для клиента уловкой, когда, например, на блюдо из морепродуктов озвучивают не полную цену «на выходе», а «за 100 граммов». Такие игры всегда риск, что визит гостя может стать последним.

По одежке встречают — по уму провожают

Ресторан не бюро прогнозов, и вы не можете провидеть будущее. Мечта о больших заказах и щедрых чаевых может неожиданно воплотиться в неприметном одиноком клиенте. Таких посетителей «операторы ресторанного зала» зачастую стремятся усадить в угол, подальше от лучших столиков с видом из окна. На самом деле все, как в известном хите: You never know.

«Непонятный гость» в будущем способен заказать банкет на 30 персон или порекомендовать ресторан «клиентам мечты». А может и вовсе оказаться «тайным инспектором», известным ресторанным критиком, способным обрушить ваш рейтинг.

Поэтому нужно уметь понравиться и найти общий язык со всеми: с менеджерами и многодетными мамами, с бизнесменами и пенсионерами, со студентами и семейными парами. Каждому — предложить его формулу счастья. Ресторанный бизнес не терпит шаблонов и общих мест.

Уроки дипломатии

Работа в ресторане — это школа дипломатии и курсы психологии в одном флаконе. «Пусть никто не уйдет обиженным!» — эта знаменитая фраза из «Пикника на обочине» братьев Стругацких стала заповедью сферы обслуживания. Поэтому ищем нужные слова. Вместо «Еще не готово, надо подождать 25 минут» лучше сказать: «Кухня старается, потому что это особое блюдо, и уже скоро — подача…» Вместо «Сегодня этого в меню нет!» есть более приятный для слуха вариант: «Некоторые позиции в данный момент отсутствуют, формируются заготовки». Путь к сердцу клиента лежит не только через желудок. Гость должен чувствовать, что все по любви и вы по-настоящему заботитесь о нем.

Кризис — вызов или возможность

В общем, хороший ресторанный сервис оставляет приятное послевкусие во всех смыслах. Любой кризис делает клиентов требовательнее, а индустрию — более гибкой и внимательной к клиентским запросам. Выживают не сильнейшие, а мудрейшие и адаптивные. Ну и конечно, те, кто понимает, что в кризисный период открываются новые возможности. И этим надо воспользоваться!