

# ŽÁDNÝ FALEŠNÝ VRCHNÍ, ALE VRCHNÍ MOBILNÍ

Co všechno zvládne nové pokladní řešení NCR, vyzkoušeli jako první Na Spilce v Plzni

KLUB  
KLÍČOVÝCH  
ZÁKAZNÍKŮ



NA PRVNÍ POHLED SE TOHO V RESTAURACI NA SPILCE V PLZNI MOC NEZMĚNILO. ALE OPRAVDU JEN NA PRVNÍ, LETMÝ. NEJEN TI, KDOŽ DO RESTAURACE PŘÍMO V PIVOVARU CHODÍ ČASTĚJI, ALE I TI, KTEŘÍ SEM ZAVÍTÁJÍ OJEDINĚLE, OCEŇUJÍ RYCHLOST. RYCHLOST, S JAKOU BYLI OBSLOUŽENI. ALE NEJEN TO.

Nemusí se dovolávat číšníka, na jídlo a nápoje se čeká minimálně...a s placením? Člověku by se chtělo dodat jednu z hlášek z kultovní filmové komedie Vrchní, vrchní! To když si hosté libují nad existencí falešného vrchního – dneska stačí se jen takhle podrbat a...! Ne, Na Spilce nikdy falešný vrchní neřádl, provoz v ruce má nyní číšník jiný, mobilní. Obsluha totiž disponuje nejnovějšími technologiemi, resp. novým pokladním systémem NCR, jehož součástí je tzv. mobilní číšník. Po dobrých zkušenostech se Spilkou je vedení společnosti AZ Catering postupně zavádí i na dalších provozovnách, například U Salzmannů, Na Parkánu a v Restaurantu 12.

## EFEKTIVNĚJŠÍ OBSLUHA

Pokladní systém nese jméno Aloha a umí toho opravdu hodně. „Na všech provozovnách jsme pokladní systém samozřejmě již měli, ovšem

historicky 10 - 15 let starý,“ pouští se do výkladu David Šmajstrla, manažer restauraci a připojuje hlavní důvody pro obměnu systému. „Chtěli jsme především zefektivnit obsluhu a její rychlost v naší největší restauraci, ve které je ve špičce velký provoz. A také jsme uvažovali, jak víc motivovat číšníky. Tento nový systém nám umožňuje si s motivací trochu více pohrát, můžeme lépe nastavovat cíle za prodané zboží, obslužený počet lidí, průměrnou útratu na hosta apod.“

Na Spilce zkusili nejprve využít a posunout stávající systém, pro který firma rovněž nabízela možnost mobilního číšníka, neboli obsluhujícího s handheldem. „Právě o tohle nám šlo. Nejprve jsme si pořídili řešení od původní firmy. Její software, který je nahaný v původním hardware, ale nestačil. Později jsme se seznámili s různými řešeními a zjistili jsme, že v Čechách nabídka systémů není velká. Vybrali

jsme si řešení od firmy NCR, které už mají některé restaurace, a vyhovuje jim.“

Zpočátku možná mohly vládnout obavy, jak se se složitým systémem vyrovnají zaměstnanci, ale obavy byly zbytečné. „Je to intuitivní systém, funguje zjednodušeně řečeno jako chytrý telefon, s kterým už dneska umí každý. Rychlé je zapracování lidí právě kvůli jednoduchosti, nečekejte nic složitého na pochopení, celá věc je uživatelsky přívětivá.“

## RYCHLOST NA DRUHOU

Efektivita a zrychlení obsluhy. Jak se tedy plní základní premisy? „Pro ilustraci – „po staru“ číšník přijde ke stolu, na účtenku si napíše objednávku, pak trvá určitou dobu, než dojde k výčepu, nahlásí výčepnímu nebo do kuchyně objednávku s jednotlivými položkami. Na výčep přijdou najednou tři čtyři číšníci a už mohou vznikat a vznikají nesrovnalosti. Kromě přehmatů a chyb je ovšem nejdůležitější čas, který číšník stráví, resp. ztrácí. Je dlouhý. Zbytečně dlouhý. S handheldem než dojde k výčepu, má nápoj připravený. V druhém případě, když se systém nastaví tak, jak jsme chtěli u nás, vrchní ani nemusí k výčepu nebo do kuchyně zamířit. Chodí pouze mezi stoly, objednáva, kasíruje...Velice cenné je, že může daleko víc komunikovat s hostem. Potřebuje ale k sobě určitý počet „nosítek“, kteří mu dodají nápoje a jídlo podle objednávky.“

## POTŘEBA KVALIFIKOVANÝCH KLEŠŮ

Nový systém často zabrousí i do oblasti lidských zdrojů, resp. výběru lidí do hospody. „Dlouhodobě se nám nedaří nacházet kvalifikovaný personál. To je ale problém nejen u nás, ale ve většině restaurací a hospod. V novém systému už nemusíte mít tolik kvalifikovaného personálu, jako potřebujete bez tohoto systému. V hlavní roli je tak osoba kvalifikovaného číšníka, který je tím nejdůležitějším v kontaktu s hostem. On nabízí, objednáva, a ten, kdo mu přinese, co požaduje, už nemusí být stejně kvalifikovaný. V současnosti se nehledí na výuční list, ale větší roli hraje praxe. Obor se nám posouvá někam, kde nebyl, směrem od kvalifikovaných lidí.“

## CO UMÍ HANDHELDTY?

Hlavní číšník, chcete-li mobilní, disponuje handheldem. Vypadá sice jako chytrý mobilní



telefon, ale je malinko větší, aby vše na displeji bylo čitelné. U stolu vytuká objednávku, odešle ji do kuchyně a na výčep, někdo další položky servíruje. Celé zařízení mu vytiskne účtenku, nemusí chodit pro účet jinam, až k pevné pokladně.

Kolik „mobilů“ potřebují na velkou hospodu, jakou je Spilka? „Máme šest hlavních vrchních, ale do budoucna bychom mohli tyto zaváděcí počty snížit. Teoreticky by měli stačit tři čtyři, nicméně celkový počet lidí v obsluze ale zhruba zůstane. Důležitá je skutečnost, že se hlavním číšníkům dostane více času na komunikaci s hostem. Mohou nabízet ziskovější položky, zařízení samo upozorňuje na nějaké akční nabídky, s nimiž sám může dál pracovat. Z pohledu číšníka, kterého jsem léta dělal, je nový systém úžasný v tom, že napovídá a šetří práci.“ Dodejme, že upozornění a rady jsou vesměs optické, handheld číšníka hlasitě neseřve!

## ONLINE DOHLED NAD PROVOZEM

Pokladní řešení je velkým pomocníkem i pro zázemí hospody. Manažeři mohou mít v mobilním telefonu nahanou aplikaci, která jim umožní vidět kompletní dění v hospodě. Třeba počet namarkovaných položek, otevřených stolů, kolik bylo storen za den, slev, změn na účtu, kolik a jakých položek se prodalo, jaký byl výkon na číšníka apod. „Přidělíte číšníkům určitý počet stolů na obsluhu a víte, že máte

třeba čtyři vrchní s handheldy. Na konci dne máte údaje o procentuálním podílu na tržbě každého z nich. Důležitá data máte online, nahlížíte a kontrolujete chod průběžně. V řešení je i docházkový systém, do kterého se zaměstnanci přihlásí. Manažer tak třeba odpoledne vidí, kolik má v konkrétním okamžiku otevřených stolů. Když údaje spáruje s docházkou, vypadne mu, kolik číšníků „stojí“. Proč některé neposlat domů nebo na večeri? Dá se s tím pracovat velice dobře.“

Vystačí si tedy restaurace pouze s mobilními zařízeními? Vymizí pevné pokladny? „I přes dokonalost handheldů se některé operace dělají obtížněji. Například, když si host přesedne, potřebujete převést část objednávky z jednoho čísla stolu na jiný. Potřebujete k tomu pokladnu jako takovou, čili zůstává dál role velkého dotykového monitoru. Pro podobné operace je pokladna s LCD dotykovou obrazovkou lepší.“ Například při změnách způsobu platby. Číšník vyvede účet na hotovost a host si to rozmyslí a chce platit kartou apod. „Pokladní místo je optimální na baru, my máme ještě jedno v kuchyni. Dá se na něm pracovat i bez handheldů. Ale když vše funguje, jak má, pak jde 99 procent operací právě přes handheld. Do budoucna pokladna z baru asi úplně zmizí. Jedna v zázemí ale zůstane i tak pro provozního, který musí dělat inventuru, kontrolovat výkazy slev, storna, nahlíží na účty, které už proběhly.“

## NÁSKOK PRO EET

Nové pokladní řešení představuje velký náskok i s ohledem na zavádění elektronické evidence tržeb. „Vždycky jsme vše markovali a už minulý systém by neměl problém s napojením na EET. To je ale věc odborné firmy, jak se s tím popasuje. Je to ale přínosné i bez napojení na EET. Podle průzkumů NCR dochází k navýšení tržeb u provozoven s tímto systémem o 8,5 procenta. Kdyby to tak bylo, bylo by to super. Ale každé drobné navýšení je vítané.“

