

# PROMĚNA HOSPODY I LETITÉ PRAXE

Pokladní řešení NCR v Restauraci U Bohuslavů v Čelákovcích



Restaurace U Bohuslavů v Čelákovcích slaví letos 110 let od svého založení. Rodinná hospoda se neměnila jen s časem, ale především s požadavky a nároky hostů. Před rokem prošla náročnou rekonstrukcí, změnilo se prostředí, ale i celková filozofie podniku. Výsledek? Velký zájem lidí. Dokonce takový, že po změnách charakteru stavebního vyvstala nutnost změn dalších.

Majitel David Bohuslav

Změn, které by umožnily především zvládnout nápor hostů ve vypjatých časech. A majitel David Bohuslav je neváhal udělat. Byť se jedná o změny na první pohled neviditelné, zásadně ovlivnily chod celého restauračního komplexu. Řeč je o systému NCR, resp. elektronických pokladnách.

## NAVÝŠIT POČET LIDÍ?

„Hospodu jsme opravdu z gruntu zrekonstruovali a rozšířili, čímž jsme získali nové zákazníky. Logicky by se nabízelo, že musíme zvýšit počet zaměstnanců. Ale my jsme nechťeli jít touto cestou. Přibylo návštěvníků, které zvládneme se stejným počtem zaměstnanců. Rozhodli jsme se pro systém s mobilním číšníkem, který zkracuje dobu čekání na pití, na příchod ke stolu s jídelním lístkem, samotného objednání a donášky. Vše je nyní až o třetinu rychlejší. Jednoznačně se jedná o zefektivnění práce a urychlení provozu,“ říká majitel David Bohuslav.

U Bohuslavů se rapidně zvýšil zájem hostů hlavně přes poledne, kdy během hodiny mívájí až 130 hostů. „Ale stává se, že během deseti minut najednou přijde třeba 50 lidí. Při novém systému je dáno striktně rozvržení rolí – jeden objedná v daném rajonu, jeden nosí jen pití, jeden je na baru a za výčepem a jeden nosí jídlo. Konkrétně se jedná o restauraci a velkou zahrádku, v pivnici vpředu sice mobilní číšník není, ale napojen je výčepní, který kromě výčepu a svých hostů připravuje pití právě pro restauraci a zahrádku.“

## NEVYBOČIT Z ROLE

V čem spočívá důsledné dodržování stanovených rolí? „Každý číšník musí mít svou funkci a striktně ji dodržovat. V momentě, když někdo určený na nošení jídel vidí, že například barman připraví na pult pití a zaměstnanec, který je určený na odnos nápojů ještě pro ně nepřišel, nesmí vzít nápoje a sám je odnést. Kdyby to udělal, propásl by okamžik, kdy má připravené jídlo, které má odnést právě on. Možná se to zdá neuvěřitelné, ale takové malé vypadnutí z role přináší velké komplikace a nabourává celý systém. Víím, a také se to stává ve většině případů, že zaměstnanec to udělá v dobré víře, s úmyslem pomoci. Tak to přece vždycky v hospodě bývalo...“



Zavádění systému po technické stránce je věc jedna, mnohem složitější a delší je přesvědčování zaměstnanců, hlavně ale těch, kteří jsou v oboru delší dobu a mají dlouhou praxi. „Přesvědčit lidi, kteří pracují v hospodě dvacet let, že mají dělat jen to jedno, je problém. Snad nejtěžší na celém systému. Jsou ale i zaměstnanci, kteří systém a jeho zavádění bojkotují už z principu jako vše, co je nové. Majitel se musí připravit na to, že číšníkovi vyjede blok, on ho vezme, zmačká a zahodí do koše, a řekne, že mu pokladna nic nevydala. Je na majiteli přehrabovat koš, aby mu dokázal, že lže. Podobní zaměstnanci jsou důvodem, proč systém nefunguje. Z 90 procent je za tím vždycky chyba lidí. Když nastane, mají číšníci tendenci svádět vše na systém.“

Elektronické pokladny nejsou U Bohuslavů úplnou novinkou. Začínali s nimi už v době, kdy se o elektronické evidenci tržeb ještě ani veřejně nemluvalo. „Začal jsem s jednou společností, která mě ujišťovala, že mobilní číšník funguje. Nebylo to však odzkoušené a pořád jsme měli nějaké technické potíže. Původně jsem chtěl už tehdy ušetřit počet zaměstnanců. Za půldruhého roku se ale systém plně nezprovoznil, navíc jsme udělali změny v restauraci, zrekonstruovali jsme a zvýšil se počet hostů. Musel jsem vše řešit s jiným systémem. Brzy jsem zjistil, že nové řešení je tak efektivní, že nebude třeba navyšovat počty zaměstnanců i při mnohem větší návštěvnosti.“



## VŠICHNI VŠECHNO? KONEC!

Mezi přednosti systému patří to, že provozovatel nepotřebuje tolik kvalifikovaných sil. „Máme tři klíčové zaměstnance, číšníky, vrchní, kterým věříme a kterým jsme dali důvěru a zaučili je s handheldem. Nabírat brigádníky je pak mnohem jednodušší, protože je nemusíte tolik zaučovat jako dřív. I v tom, že všichni dělali všechno, nějaký systém byl, ale brigádník pak musel umět objednávat, dělat na kase i nosit. Teď stačí, když zná čísla stolů a ví, kam má dojít pro pití, kam ho donést a kam odnést prázdné sklo.“

„Výběr brigádníků je jednodušší, i když u nás v regionu stále složitý. Investujete čas a energii do zaučení brigádníka a on za dva tři týdny řekne, že jede na dovolenou nebo že ho práce nebaví a už nepřijde. Nyní přijmete brigádníka, dáte mu plán s čísly stolů a může začít pracovat.“

## DOBŘÁ VÍRA NĚKDY NEPOMÁHÁ

U Bohuslavů, to je letitá tradice kvalitních služeb, ale také pověst dobrého zaměstnavatele. „Máme hodně věrných zaměstnanců, někteří jsou u nás přes dvacet let, na place i v kuchyni. Paradoxně s nimi je práce nejjví. Přesvědčit ty, kteří to myslí dobře a podle tradice se snaží pomáhat i v době, kdy nemají



co dělat. Těžko se vysvětluje, že právě tahle dobrá vůle a ochota paradoxně vede k nabourávání systému. Musím si k nim najít cestu, vysvětlovat, aby si uvědomili, jak kontraproduktivní to je. Sami musí vidět systém a jeho zásady jako správnou věc.“

Že se to podařilo, svědčí každodenní praxe. Na samotné zařízení si zvykli a bez handheldů si práci nedokážou představit. „Celé řešení přineslo zklidnění placu, nepřicházíme do krizových situací, kdy se lidi pletou navzájem, nestává se, že si někdo něco objedná a nedostane to. Efektivita, rychlost, obrátka židle, ale i celková spokojenost hostů, to jsou pro mě největší přednosti. Navýšení tržeb by mělo jít ruku v ruce, ale zatím přesně nevím. Pro mě je rozhodující, že hosté k nám chodí proto, že jsou rychle obslouženi, že do půl minuty po usednutí mají jídelní lístek, do dvou minut pití, jídlo brzy po objednání... a přijdou do hospody, kde je 150 dalších hostů. To oceňuji a přijdu zase.“