

1.) Melyek az értékesítést végzők napi feladatai, az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó egyéni előkészületek?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Előkészítő munkálatok (takarítás, berendezés, eszközök biztosítása, előkészítése használatra, üzembe helyezése)
- Munkaterület ellenőrzése
- Egyéni felkészülés: átöltözés, rendezettség, tájékozódás a napi feladatokról
- Személyes munkaeszközök használatba helyezése
- Áruvételezés-árukiadás, nyilvántartások vezetése
- Zárás utáni teendők (takarítás, elszámoltatás, lezárás)

A vendéglátó eladó munkaterületének előkészítése:

A vendéglátó eladó nyitás előtti feladatai az értékesítés megkezdéséig terjedő feladatokat foglalja magában. Az értékesítés előkészítését úgy végezzük, hogy mindezzel a vendégek jobb és gyorsabb kiszolgálását, a hatékonyabb értékesítést szolgáljuk. Olyan ne tegyünk az előkészítés során, amit a vendég jelenlétében sem tennénk meg!

A szakszerű előkészítéssel saját munkánkat is megkönnyítjük így sokkal több figyelmet tudunk a vendégre fordítani, jobban tudjuk ösztönözni további fogyasztásra. A sikeres árueladás és értékesítés feltételezi, hogy a bő választékú árukínálat mellett a technikai és személyi felkészülés is tökéletes.

Ezen cél érdekében el kell végezni azokat a munkákat, amelyek az értékesítés szakszerű megkezdését és a kiszolgálás (felszolgálás) folyamatosságát biztosítják. A munkák összességét üzleti előkészületnek nevezzük.

Kifogástalan értékesítés csak az előkészületek gondos elvégzése által biztosítható, Az előkészületi munkák befejezése után az eladó felkészülten várja az érkező vendégeket.

Az értékesítés változatos formái megkívánják a munkaterület gondos tisztán tartását, az áruk és eszközök esztétikus elrendezését és a felszerelések kellő mennyiségét, tisztaságát. Folyamatos, kiegyensúlyozott kiszolgálás e nélkül nem valósítható meg.

Gépek, berendezések, felszerelések üzembe helyezése, karbantartása:

Az eladó fontos feladata az értékesítés közvetlen tárgyi feltételeinek előkészítése.

Gépek, berendezések előkészítése:

A gépek, berendezések üzembiztos használata megkívánja a rendszeres ellenőrzésüket, karbantartásukat. Az előkészületek során a tisztítás, üzembe helyezés, és a készülék feltöltése lehet a feladat.

A kávéfőzéshez a szerelvények tisztítása után a kávégépeket vízzel feltöltjük, bekapcsoljuk, a reklámvilágítást bekapcsoljuk A csaptelepeket át gőzöljük, a kávéőrlőt

kitisztítjuk, és a vételezett pörkölt kávéból egy részt a tartályba helyezve őrléményt készítünk.

A hűtőszekrényeket, vitrineket időközönként kikapcsolva kell leolvasztani, kitisztítani, kiszárítani és ismét üzembe helyezni.

A pulton elhelyezett vagy beépített kimérőgépeket (szikvíz), keverőt külsőleg vizes és száraz ruhával megtisztítjuk, A szikvízkeverő gépeknél, ital adagolóknál a tartályok szükséges cseréjéről gondoskodni kell.

A sörkimérő készülék folyamatos üzemeltetése megkívánja, hogy időközönként rendszeresen átmoszuk. A hordó kiürülése után új hordó csapolásával kell biztosítani a folyamatos értékesítést.

Gyors étkezést biztosító üzletekben az eladók sütő-főző berendezéseket is üzemeltetnek, ezek megtisztítása, üzembe helyezése előfeltétele a termelésnek és az értékesítésnek is. A fagylalttárolóknál fagylaltkészítőknél az értékesítés előtt ellenőrizni kell a mennyiséget, a működést (hűtést) és megkezdni a fagyasztást.

A pultban elhelyezett egyéb gépeket, berendezéseket (pl. pénztárgép) is be kell üzemelni, valamint ellenőrizni kell a pultban lévő világítóberendezések működőképességét.

Felszerelések előkészítése:

A pultban dolgozó vendéglátó eladók feladata az eszközök, felszerelések előkészítése. Az: előkészítés során vegyük figyelembe, hogy csak tiszta és ép eszközök használhatók az értékesítés során. A törött, használhatatlan eszközöket az üzletekben általában egy meghatározott helyen összegyűjtik, majd selejtezik. Munka közben törekedni kell arra, hogy a törés minimális legyen. A mennyiségek meghatározásánál a szükséges tartalékot mindig: vegyük figyelembe.

Az ételek értékesítéséhez gondoskodni kell tálakról, amelyekre az árut helyezük; tányérokról, amelyekre a megrendelt süteményt kitálaljuk, evőeszközökről, amelyekkel ezeket elfogyasztják. Elő kell készíteni a csomagoláshoz szükséges eszközöket: papírtálcát, papírdobozokat, csomagolópapírt, műanyag poharakat stb. Ezeket úgy helyezük el, hogy a munkavégzés során mindig kéznél legyenek és felesleges mozgást vagy kézmozdulatot ne kelljen végezni. Előkészítjük a szükséges mennyiségű szalvétát is, és a szükséges tálaló eszközökről se feledkezzünk meg!

Az italok elkészítéséhez és értékesítéséhez szükséges poharakat, kannákat, kancsókat, alátéteket (sörálatét, cseppfogó, koktélszalvéta) szintén előkészítjük, Gondoskodunk az italfelhasználás kiegészítő eszközeiről, kellékeiről is: a díszítőanyagokról, felszúrókról, szívószálakról, jégfogóról, jégvederről stb., valamint szükség szerint a kávéházi tálcákról. Ügyeljünk arra, hogy állandóan legyen elegendő szájjég.

Az áruk bemutatásához, kiszolgálásához (felszolgálásához), tálalásához és az asztali terítékek elkészítéséhez különböző munkaeszközök, tálalóedényzet és evőeszközök eltörlésére, rendezésére van szükség.

Munkaterület ellenőrzése:

Elsőként a pultot hozzuk rendbe: letörölgetjük, lemossuk a polcokat, konzoloka üveglapokat, árjelző táblákat. Ezután a hűtőberendezéseket tisztítjuk ki, majd a hűtővitrin belsejét, üvegfelületeit takarítjuk le. A pultban található összes berendezést letakarítjuk, szükség szerint beüzemeljük. A végén kerítünk sort a kirakat takarítására is. (Ne felejtjük el, hogy a kirakat utcai takarítását munkaruhában nem végezhetjük!)

Minden esetben meg kell bizonyosodni az üvegfelületek tisztaságáról, ujjnyom mentességéről.

Bár nem tartozik szorosan a munkaterülethez, de szót kell ejtenünk a bejárat, előtér és toalett tisztaságáról. Az ellenőrzést gyakran meg kell tenni az üzemelés alatt is, hiszen folyamatos tisztaságot várnak el a vendégek. Az illemhelyek ellenőrzésének a tisztaság mellett a működőképességre is ki kell terjednie.

Minden munka lényeges eleme, hogy a tevékenységhez szükséges eszközökről gondoskodjunk.

A napi értékesítési munka megkezdése előtt át kell nézni, hogy a szükséges berendezési, felszerelési tárgyak rendelkezésre állnak-e. A vendéglátó eladónak ezzel kapcsolatban elsősorban csak ellenőrző feladata van, hiszen a pultot nem kell minden munkakezdés előtt újra berendezni és felszerelni, mert ezek az eszközök a tevékenység során általában használandók el. Az ellenőrzés arra terjed ki, hogy megvizsgáljuk a gépek, berendezések működőképességét, a felszerelési tárgyak mennyiségét szükség szerint pótlásukról gondoskodunk. Elsősorban azokat az eszközöket kell pótolni, amelyek a munkavégzés vagy tisztításuk során más helyre kerülhetnek (poharak, tányérok, evőeszközök, textíliák). Az anyagok és áruk folyamatosan elhasználódnak, eladásra kerülnek, ezért állandó pótlásukat biztosítani kell.

A vendéglátó eladó egyéni felkészülése:

A pultban az előkészítő munkákat az eladók már munkaruhában végzik. A ruházat elpiszkolódása esetén mindenképpen szükséges az átöltözés. Az egyéni felszerelési tárgyakat az eladók magukhoz veszik, illetve a pultban előkészítik, hogy a munka során mindig kéznél legyenek.

Az egyéni előkészülethez tartozik a napi új választék megismerése, az új áruk összetételének, kiszolgálási és felszolgálási módjának tisztázása, valamennyi árut ismernie kell ahhoz, hogy megfelelően kezelni tudja a gondjaira bízott élelmiszereket és hogy szakszerű felvilágosítást tudjon adni a vendégek részére.

A termékeknek nem elsősorban az előállítási módját, hanem inkább a legfőbb jellemzőit, az összetételüket, az eltarthatósági időt, a leggyakoribb fajtákat, valamint a kiszolgálási

és felszolgálati módjukat kell tudni. Az eladóknak főleg a kész termékek összetételét kell jól ismerniük, és nem előállításukat.

A munkaterület rendjének ellenőrzése:

Az üzlet nyitása előtt az eladók még egyszer átnézik a pultokat, hogy minden áru és eszköz helyén van-e, minden rendben van-e. Az ellenőrzést alaposan végezzük el, hiszen a vendégek érkezése után a hiányosságokat már nehezebb pótolni.

Fontos feladat a bejárat előtt kifüggesztett bemutató árlap ellenőrzése. Friss, tiszta, jól látható mindig, az árlaptartó doboz mindig tiszta legyen, és este megfelelő legyen a megvilágítás.

Áruvételezés:

A pult **áruval való feltöltése** a vendéglátó eladó feladata, Ilyenkor a napi fogyásnak megfelelő árukészlet, valamint az esetleges rendelésre felvett áru biztosítása a pultos feladata. A szükséges árumennyiséget vételezni kell.

Az árukészlet feltöltése azt jelenti, hogy az elfogyott árut folyamatosan pótolni kell. Az elfogyott mennyiségek figyelembevételével, valamint a várható forgalom korrigálásával **megállapítjuk**, hogy lesz-e elegendő kávé, sör, bor, üdítő, ásványvíz cukrászsütemény a műszakban. Elegendő e minden áru, amely a vendég zavartalan, zökkenőmentes kiszolgálásához, igényeinek ellátásához elegendő. Természetesen számolni kell egy biztonsági tartalékkal is, egy váratlan, lökészerű forgalom lebonyolítására szükséges árukészletre is. Bár nem az áru feltöltését jelenti a **csomagoló anyagok biztosítása**, mégis elképzelhetetlen a csomagoló anyagokról való gondoskodás. Szinte elképzelhetetlen, hogy a vendéglátó üzletekből ne vinne haza valamilyen terméket a vendég.

Ha nem elég az induló készlet az egész műszakra, akkor az üzletben kialakult szokásoknak megfelelően **vételezni** kell. A szükséges áruk mennyiségét azzal a munkatárssal kell közölni, akinek a feladata az áruk beszerzése. Ha megkaptuk az árut, azt az üzletben azonnal **be kell írni**, fel kell vezetni a vételezett mennyiségeket a stand ívre is terhelésként.

Zárás utáni teendők:

- Az értékesítőtér, és a termelő – szociális terület teljes körű rendbetétele, takarítása, a berendezések nyitásra történő előkészítése
- A HACCP takarítási tervben meghatározott napi zárótakarítás elvégzése
- A gépek tisztítása, leürítése, lezárása
- Az élelmiszerek, romlandó anyagok szakszerű, előírásoknak megfelelő tárolása, raktárban elhelyezése
- Standolás, a bevétel elszámolása
- Az üzlet bezárása, riasztóberendezés élesítése.

2.) Hasonlítsa össze az éttermi, valamint a cukrászdai, kávéházi értékesítés legfontosabb ismérveit!

Kulcsszavak, fogalmak:

Éttermek:

- Étél- és italválaszték jellemzői
- Értékesítési formák, módok
- Italfelszolgálat jellemzői
- Ételek felszolgálatának jellemzői

Cukrászdák, kávéházak:

- Cukrászdák legfontosabb termékkínálata
- Reggeli italok választéka
- Bemutató vitrinek feltöltése
- Süteménykínálat tálalása, díszítése, pótlása
- Gyors ételek ajánlata

Étterem: jellemzően nagy befogadó képességű. A vendégek déli és esti étkezésekre veszik igénybe, valamint rendezvények lebonyolítására is alkalmas. Étélválasztéka széles és ehhez igazodó szeszes – és szeszmentes italválasztékkal rendelkezik. Kiegészítő szolgáltatásként zene vagy műsorszolgáltatás jelenik meg. Az értékesítés önkiszolgáló vagy hagyományos formában, pincér segítségével bonyolódik.

A melegkonyhás üzletekben hideg és meleg ételeket (hideg-meleg előételek, levesek, köretek, hideg-meleg mártások, főzelékek, hús-, hal-, vadételek, melegkonyhai tészták, hidegkonyhai termékek), cukrászati készítményeket, sütő- és édesipari termékeket, szeszes és szeszmentes italokat értékesítenek. Az ételeket a helyszínen készítik, főzik vagy sütik.

A vendéglátás üzletköreit a következő táblázat foglalja össze:

Üzletkör-csoportok a vendéglátásban

Kereskedelmi vendéglátóhely	Munkahelyi vendéglátóhely	Egyéb vendéglátás
2110. Melegkonyhás vendéglátóhely	2210. Főzőkonyhás munkahelyi gyors- és önkiszolgáló étterem	2300. Szervezetek és a lakosság étkeztetését végző központi főzőkonyha
2120. Cukrászda	2220. Munkahelyi, intézményi büfé	2400. Rendezvényi étkeztetés
Üzletkörök 2130. Italüzlet		
2140. Egyéb vendéglátóhely		
2150. Zenés szórakozóhely		

Forrás: 133/2007. (VI. 13.) Korm. Rendelet az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről