

УДК 647.9:159.9

**Мітюкова Ю.М., студентка**  
**Науковий керівник: к.е.н., доц. Постова В.В.**  
*Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ*

### **Етика та комунікація в роботі з клієнтами ресторану**

У ресторанному бізнесі комунікація з клієнтами відіграє вирішальну роль у формуванні позитивного враження та забезпеченні високого рівня обслуговування. Етика, як система моральних принципів і правил поведінки, є важливою складовою ефективною взаємодії між персоналом ресторану та його гостями. Якість комунікації та дотримання етичних норм безпосередньо впливають на рівень задоволеності клієнтів, їх бажання повернутися до закладу й залишити схвальні відгуки. Далі розглянемо важливі аспекти професійної етики в роботі з клієнтами в ресторанному бізнесі:

1. Перші враження відвідувача є важливими. Перший контакт із гостем визначає тон усіх подальших взаємин. Працюючи в ресторані, працівнику варто завжди зустрічати гостя з привітною усмішкою, вітати його з повагою та уважно слухати його потреби. Необхідно зберігати ввічливість і терпіння, навіть якщо гість поводить незвично або ставить нетипові запитання [2].

2. Чесність. Персонал повинен відкрито інформувати клієнтів про склад страв, наявність інгредієнтів та час приготування. Це допомагає уникнути певних конфліктів, сприяє зміцненню довіри з боку гостей.

3. Конфіденційність. Персонал повинен зберігати конфіденційність особистої інформації клієнтів, що є особливо важливим у контексті онлайн-бронювань та інтернет-платежів.

4. Вивчення культурних особливостей. Ресторанна сфера часто обслуговує клієнтів з різних країн світу. Тому працівникам важливо вивчати культурні особливості та традиції різних народів, щоб бути підготовленими до обслуговування гостей різних національностей. Розуміння основних етикетних норм різних культур може допомогти уникнути непорозумінь і неприємних ситуацій [2].

5. Повага. Працівники ресторану мають виявляти повагу до всіх гостей, незалежно від їхнього статусу, віку чи походження. Це сприяє створенню приємної атмосфери, підвищує рівень задоволення відвідувачів.

6. Справедливість. Усі клієнти повинні отримувати рівноцінний рівень обслуговування, незалежно від їхнього соціального рангу, національності чи зовнішнього вигляду.

7. Розуміння людської психології. Це один з найважливіших аспектів яким має володіти працівник, тому що ресторанна галузь – спілкування з абсолютно різними психотипами людей. Розуміння цього моменту та правильний підхід це застосування ефективної роботи.

Виразність мовлення передбачає точний добір слів і речень для чіткої передачі думки. Спілкування має супроводжуватися гарними жестами, приємною мімікою та відповідною інтонацією. Працівник повинен налаштуватися на позитивний результат спілкування з гостем, говорити зрозуміло, голосно та виразно. Техніка мовлення передбачає уважність до інтонації гостя. Якщо інформації недостатньо, слід ставити короткі, відкриті й зрозумілі запитання [4]. Розглянемо більш детально, як правильно діяти в складних і конфліктних ситуаціях. Невдоволеного гостя можна впізнати за його інтонацією та поведінкою. Офіціант або хостес повинні бути уважними до емоційного стану кожного відвідувача. Якщо офіціант помічає, що у гостя виникли проблеми чи поганий настрій, варто повідомити адміністратора або менеджера закладу. Офіціант завжди має залишатися привітним, стійким до стресу, доброзичливим і уважним до деталей, забезпечуючи високий рівень обслуговування навіть у найскладніших ситуаціях. Він повинен проявляти емпатію та обережно з'ясувати причини невдоволення важкого гостя. Якщо гість починає конфліктувати, рекомендується викликати адміністратора для вирішення ситуації. [3].

Таким чином, на основі вищепереліченого можна зробити висновок що етика та комунікація з клієнтами є ключовими елементами успішного ресторанного бізнесу. Дотримання моральних норм у поєднанні з професійною комунікацією сприяє створенню атмосфери довіри, підвищує лояльність клієнтів і зміцнює репутацію закладу. Від якості цих аспектів залежить не лише повсякденна діяльність ресторану, але й його тривалий успіх.

#### Список використаних джерел:

1. Гасан І. Ю., Куц Л.І. Професійна комунікація з гостями готельно – ресторанної сфери. Збірник Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті. Полтава, 2022. С. 197-200.
2. Відкриваємо секрети етики в готельно – ресторанному бізнесі. URL: <http://surl.li/wnevuu> (дата звернення: 14.10.2024).
3. Як спілкуватись зі складним гостем у кафе. URL: <https://joinposter.com/ua/post/yak-pratsyuvaty-z-vazhkymy-kliyentamy> (дата звернення: 15.10.2024).
4. Постова В.В. Спілкування зі «складним» гостем: особливості та сучасні підходи у закладах ресторанного господарства. Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни : збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.). Львів: «Камула», 2023. С. 387-392.