

近代食堂

MENU AND
MANAGEMENT FOR
THE PROFESSIONAL

11
2019

特集

繁盛店の すごい「メニュー戦略」

- 「粗利ミックス」で集客&利益確保
- “必食メニュー”へ導くオーダーコントロール術
- 食材ロスを軽減するアイデア&テクニック
- 職人要らず!人手不足時代のメニュー設計

特集

年末年始をスムーズに乗り切る
いまどきの困った客・困った場面

対応法



今月の表紙

“一頭買い”の焼肉店から派生。
巧みな活用術光る「贅沢重」

東京・神楽坂

神楽坂 翔山亭 黒毛和牛贅沢重専門店

を“お客様の楽しみ”に変えていくように対応しました。逆に、とても本格的に調理してくれると分かってくれるお客様が増えています。

■ 次のお客様が早く来てしまった



年末年始、お店は常にパンパン。一組出たら、その席にすぐ次の組が入るような状態です。しっかりした幹事さんと、全員が集合した状態で10分前に来店してくれます。いつもなら助かることですが、繁忙期はその組が入る席に、前のお客様が残っていてすぐに入れない場合も。そんなときはビールを1杯ご馳走し、入口で座って待ってもらうことで、寒い中ただ待つだけのイライラを解消しています。お店の印象もよくなり、リピーター獲得のきっかけにも。

Q. 年末の繁忙期に向け、クレームやトラブルを防ぐための準備

■ お客様の持ち物管理を徹底してもら



以前はコートを店側で預かり、帰り際にお返ししていました。しかし、お客様同士の取り違えや、お店の管理に問題なかったものの「お店を出てからコートがないことに気づいた。弁償してくれ」などというクレームをいただくことも。そこで、お客様の荷物や洋服は各自管理していただくよう、座席にハンガーを用意し、席に着く際“お客様自身でコートをかけて、壁などに掛けてください”と声かけを行ないました。以降、コート紛失などのクレームは減りました。

■ 忘れ物専用ノートを用意



普段からノートを利用してお客様の情報や業務の引き継ぎを行なっていますが、シーズン中は「忘れ物専用ノート」を用意。忘れ物は“みんな”で共有・管理しています。



ひどく怒られたスタッフが居たら、そのお客様がいる間はポジションを交代し、心を休める時間を作ります。その後「なんで怒られたか」を説明してもらい、次回の対策を一緒に考えます。



002
なかめのとっぺん本店
味松敬子店長

Q. クレーム・トラブルで困った場面、その対応法や教訓は？

■ 伝票チェックの漏れで…



年末年始などの繁忙期は、より多くのお客様に楽しんでいただくため、席の2時間制を実施。いまでも手書きの伝票で注文を取っていますが、いつにも増して忙しくなるため、伝票をチェックする動作をおろそかにしてしまう場面が多くなり、料理が全部出ていないのにL.O.を取ってしまうことがありました。

その日以降、メニュー提供時に必ず伝票をチェックする動作を徹底し、二度と同じことを繰り返さないよう注意。結果、いまでは問題なく、スムーズに業務が行なえ、お客様にも満足していただいています。

■ 売り物の炉端焼きが渋滞



お店の売りは、お客様から見える“焼き場”で豪快に焼き上げる「炉端焼き」。忘年会シーズンになると、一度に大量調理を行なうため、焼き場で渋滞が起これ、なかなか提供できないことがあります。コースの目玉となるメニューなので遅れると苛立つお客様も。そこで事前に“ウリはどんな料理で、どのような調理法を用いるのか”説明し、遅れた場合は2時間制でも少し時間のおまけをするなどしてクレーム