

Noty pro tajného hosta



FOTO: IVO GOLDBACH

O různých systémech hodnocení a oceňování restaurací už jsme na těchto stránkách obecně psali i o nejpropracovanějším, důsledně utajovaném a všeobecně uznávaném michelinovském i domácím Gurmánovi. U všech hodnocení je pochopitelně vždy větší či menší dávka subjektivnosti, protože každý hodnotitel má poněkud jinak nastaveny hodnoty. Co jeden považuje za vynikající, jiný bere jako slabý průměr. Proto, aby se míra subjektivnosti co nejvíce omezila, je zapotřebí předem nastavit co nejpodrobnější kritéria hodnocení. Takové má pro tajné kontroly res-

taurací společnost Pražské pivovary.

Protože personál restaurací vesměs lidi z pivovaru zná, neměly by kontroly dělané vlastními pracovníky dostatečnou vypovídací hodnotu. Proto zřídili instituci Tajného hosta. Člověk, u kterého je záruka spolehlivosti i to, že ho v restauraci neznají, navštíví po vzoru utajených a nenápadných hodnotitelů od Michelinova vytipovanou restauraci. Je předem vybaven formulářem rozčleněným do 18 kapitol, který obsahuje 82 velmi podrobných otázek. Nebude na ně pochopitelně odpovídat a vyplňovat formulář před personálem

„postižené“ restaurace. Protože jsem se Tajným hostem stal, mohu z dotazníku citovat. Může to být poučení i pro ostatní restauratéry a především pro hosty, na co všechno by měli dbát a čeho by si měli všimnout. Jde přece o jejich peníze. Nejsou to žádné krkolomnosti, ale věci, které by ve slušném podniku měly být a v kultivované cizině jsou samozřejmostí. Pro méně zkušené a protřelé hosty to může být i určitá inspirace, protože nejsme ještě na vše, co by měla dobrá restaurace svému hostu automaticky poskytovat, zvyklí a ke své škodě to mnohdy ani nevyžadujeme. Mnohde pořád

ještě u personálu přetrvává postsocialistický přístup, kdy zákazník není vážený host přinášející své peníze, ale obtížný hmyz. V dobré restauraci musí mít host pocit, že je středem pozornosti a je o něj všestranně pečováno.

Testujte s námi

Hodnocení začíná už před příchodem telefonickou rezervací místa, kdy se hodnotí přístup personálu, jeho ochota i nabídka jiné značkové hospody v případě obsazenosti. Po příchodu máte být pozdraveni a uvedeni ke stolu a můžete si udělat svůj první dojem. Do tří minut by vás měl oslovit číš-