

ník. Při skutečném zaneprázdnění by vám měl dát alespoň nějak najevo, že o vás ví a bude se vám věnovat. Součástí hodnocení je i úroveň nabídky jídelního a nápojového lístku. Při objednávání by vám měl být číšník nápomocen při výběru a doporučit vhodné nápoje. Nestačí říct nemáme a jenom pasivně přihlížet a nic nenabízet. Potom můžete hodnotit dojem z obsluhy a charakterizovat její chování. Dobře jde rozlišit, zda jde jenom o člověka, který je v zaměstnání a práce ho nebaví, či je to profesionál, který dovede být příjemný. Takový dokáže včas a bez urgencí servírovat další nápoje a jídla, připravit nové příbory, vyměnit ubrousky a podat bez vyzvání dochucovací prostředky. Předkrm by měl být na stole do 15 minut, hlavní jídlo do 25 minut a obsluhující by se měl ubezpečit, zda je vše v pořádku. V případě delší prodlevy musí být servírována i patřičná omluva. V případě nějakých výhrad k jídlu by měla být chyba nějak kompenzována, případně jídlo vyměněno za nové. Servis musí probíhat pohodově, nesmí být nátlakový, kdy je vidět, že by se vás už nejraději zbavili.

Přírozně se hodnotí také kvalita jídla a velikost porcí. Pozornost musí Tajný host věnovat také chování personálu. Zaznamenal jste neshody mezi nadřízenými a podřízenými? Soukromé telefony? Kouření personálu? Konzumaci za barem? To už je však pomalu čas navštívit toalety, zhodnotit jejich úroveň a zaplatit. Když do deseti minut dostanete účet, který je jasný, přehledný a především správný – je vše v pořádku. Pokud se s vámi při odchodu manažer nebo někdo z personálu rozloučí a poděkuje za návštěvu, je vše O. K.

Návštěva první

Po pečlivém nastudování dotazníku jsme s naším fotoreportérem napřed tajně jako správní Tajní hosté zatelefonovali a poté se vypravili na oběd do Potrefené husy v pražské Resslově ulici.



Operace Telefon obsahuje 12 otázek a pro restauraci dopadla na výbornou. Představili se, vyřídili rezervaci, byli milí a zdvořilí. Dokonce zvedli telefon do třetího zazvonění. I v dalších třech kapitolách dostal personál nejvyšší počet bodů. Byli jsme ihned posazeni, první dojem byl velmi dobrý, číšník nás oslovil do tří minut. Při objednávání nám sice okamžitě nabídli výběr pív, ale při výběru jídla nám nic nenabídl ani nedoporučil. Teprve na výslovný dotaz nám podali všeobecné informace o vybraném jídlu a přílohách. Střídavě nás obsluhoval číšník a číšnice. Ta byla o poznání milejší a vstřícnější. Servis, velikost porcí i kvalita jídel byly bez chyb, jenom jehněčí kolínko mohlo být teplejší. Po konzumaci výtečného piva Granát

a velmi slušné dvanáctce Staropramen byl čas navštívit toaletu, kde dostali provozovatelé opět plný počet bodů. Vyúčtování bylo do požadovaných 10 minut a zde došlo k fatální chybě účtujícího. Dal nám zcela jiný účet. Ten náš mezitím, jak se později ukázalo, už „realizoval“ bez výhrad hostů u protějšího stolu.

Návštěva druhá

O dva dny později jsme se vydali znovu do pražské Potrefené husy, tentokrát však do Vinohradské ulice. Telefon zvedli o poznání později a rezervaci sice zaznamenali, ale moc rozumět jim nebylo. Po příchodu jsme se dočkali prvního nedopatření. Stůl sice pro nás byl, ale v kuřácké části a my vysloveně žádali nekuřáckou. Tak nám slíbili, že nás po

předkrmu přestěhují. Na rozdíl od „resslovky“ nám nenabídl celý sortiment pív, ale jenom Staropramen. Dal jsem si Granát (byl lepší než v resslovce), kolega tmavý Kelt a na první pohled bylo jasné, že k rysce nikdy nedojde. Při reklamaci mu bylo dlouze vysvětlováno, že to nejde dotočit kvůli zimě. Předkrm byl v pořádku, ale problém nastal po slíbeném přestěhování. Kolega dostal to, co si objednal, já místo husího stehna jakýsi kus masa s kukuřicí. Po reklamaci se omluvili, že spletli objednávku, a tak jsem dostal své jídlo v době, kdy kolega dojídal. Vše ostatní už proběhlo, tak jak má, včetně rozloučení.

Co z toho plyne? I přes nedopatření, ke kterým v obou restauracích došlo, patří bezesporu k tomu lepšímu, co lze u nás navštívit. Zároveň má pravdu náš externí spolupracovník Vostárek, milovník michelinovských hvězdiček, když tvrdí, že u nás na M hvězdy zatím nikdo nemá. Pokud by je chtěl získat, nesmí k takovým nedopatřením, na která jsme bohužel zvyklí, docházet. Jejich lačka je, přes všechnu chválnou snahu našich provozovatelů, položena pro nás zatím ještě pořád v nedohledné výši.

LIBOR ŠEVČÍK

libor.sevcik@economia.cz



FOTO: IVO GOLDBACH