



# Gjestepsykologi

---

Innføring i prinsippene for å yte god service



# Fagmål: Gjestepsykologi

---

Fag



Gjeste-  
psykologi

Målpunkt



Studenten skal:

- forstå hva som definerer en god servicemedarbeider.
- ha oversikt over de seks grunnsteinene for god service.
- vite om forskjellige gjestetyper og metoder for å ivareta disse på en god måte.
- vite hvordan man skaper systemer for konfliktforebygging- og håndtering.
- forstå mersalg i en restaurantsetting.



# Agenda

---

- ◆ Hva kjennetegner en god servicemedarbeider
- ◆ Kommunikasjon
- ◆ Gjestepsykologi i praksis
- ◆ Service
- ◆ De seks grunnsteinene
- ◆ Noe å tenke på
- ◆ Gjestetyper
- ◆ Utfordringer og konflikteskalering
- ◆ Klagehåndtering
- ◆ Mersalg





# Hva kjennetegner en god servicemedarbeider

---

Talent? Utdannelse? Eller kombinasjon av arbeidsmoral, motivasjon og høflighet?



Møte i tide.



Ha god holdning.



Ha god arbeidsmoral.



Ha «passion» for faget.



Være gjennomført i sine oppgaver.



Ønske om å tilegne seg kunnskap.



Ha et åpent og positivt kroppsspråk.



Gjøre det lille ekstra.



Være energisk og effektiv.



Være godt forberedt.



# Kommunikasjon

---

Betjene	Kundebehandling	God service
Velkommen Bare ta et ledig bord Menyen ligger på bordet	Velkommen Dere kan sitte her Jeg kommer med vann og meny	Hei og velkommen til oss La meg hjelpe dere med jakkene, og vise dere til bordet Mitt navn er ..... – ønsker dere noe å drikke mens dere kikker på menyen? Har dere noen allergier eller annet som vi skal ta hensyn til i kveld? Dere må bare spørre hvis dere lurer på noe. Både kjøkkenet og jeg kommer gjerne med anbefalinger dersom dere ønsker.



# Gjestepsykologi i praksis

---

- Bygger på din kunnskap om konseptet, tilgjengelig sortiment, gjesten og din oppmerksomhet.
- Lytt mer enn du snakker.
- Still spørsmål, våg å ha dialog med gjesten.
- Optimer.
- Frem mersalg – via f.eks. prissetting og selve opplevelsen.
- Gi relevant produktinformasjon.





# Service

---

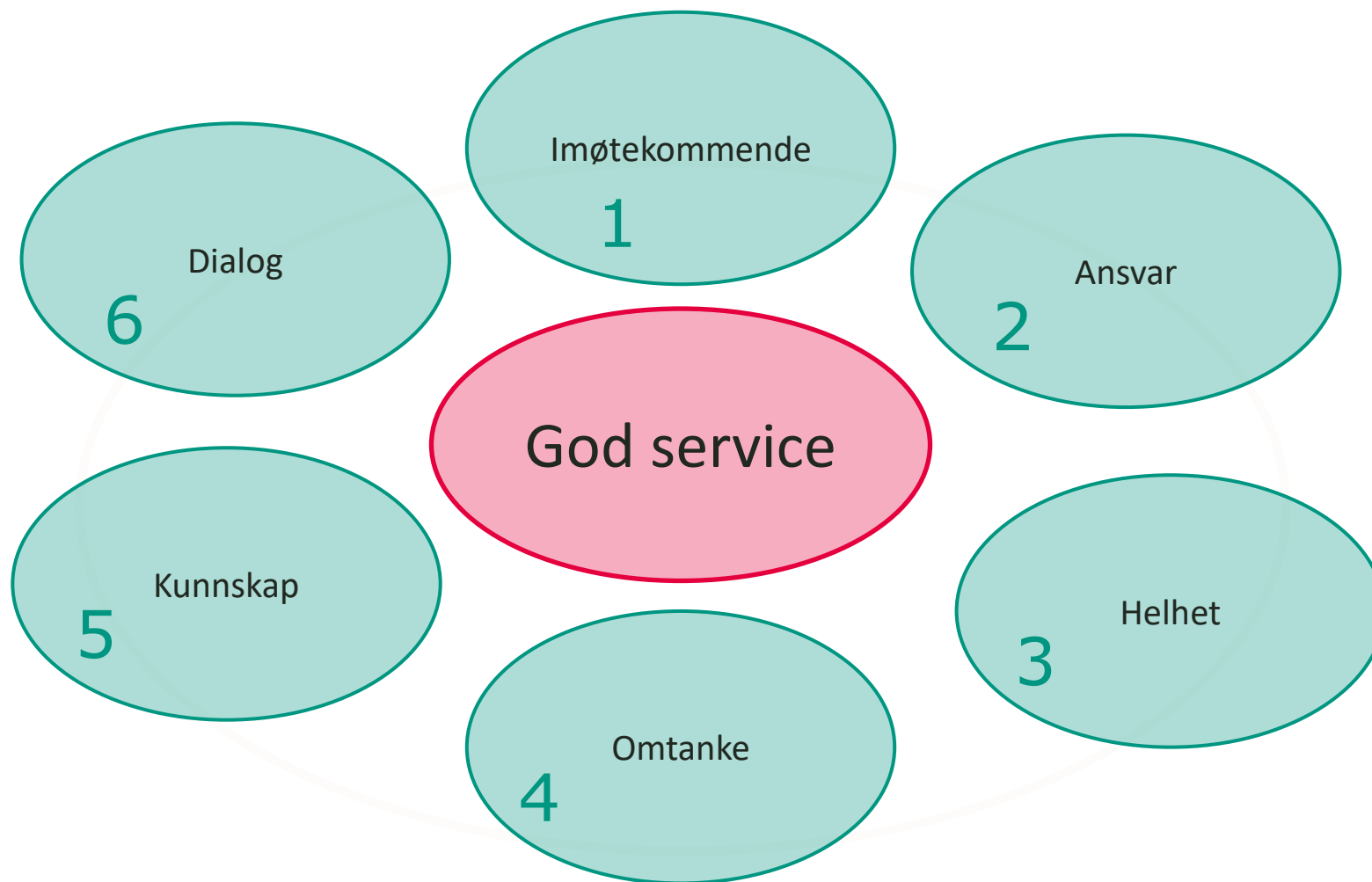
## Gjesten kommer inn:

- Velkommen
- Innledning
- Sanser
- Samspill
- Ydmyk
- Øv inn ulike setninger
- Lær deg gjestelisten
- Hvordan opplever gjesten deg?
- "La" gjestene bestemme
- Hvor er din oppmerksomhet?



# De seks grunnsteinene

---







# Tenkt på dette

---

- Bruk et motiverende språk.
- Unngå negativt ladede ord som:
  - Nei
  - Ikke
  - Det vet jeg ikke
- Vær ærlig.
- Vær deg selv (hvis ditt selv...er bra!).
- Motiver gjesten (tolk signaler).
- Ta ansvar.
- Ha kontroll.



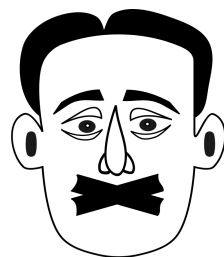


# Gjestetyper

---



Den overlegne



Den tause



Kverulanten



Skravlekoppen



Den travle



Gjerrigkarken



# Den overlegne

---

## Kjennetegn/adferd:

- Mener at han/hun kan mer enn deg.
- Kan virke nedlatende i språk og adferd.
- Tester din kunnskap og setter deg på prøve.

## Årsaken til oppførselen kan være:

- Behov for anerkjennelse.
- Redd for å miste kontrollen.

## Håndteringstips:

- Unngå å sette gjesten «på plass», selv om det er fristende.
- Ros/anerkjenn heller gjesten for hans/hennes kunnskap.
- Vær tålmodig.
- Vær besluttsom og hold deg til tema/saken.
- Fokuser på fakta, selvfølgeligheter og muligheter.





# Den fause

---

## Kjennetegn/adferd:

- Vanskelig å få kontakt.
- Sier kun det mest nødvendige, og kun når spurt.
- Er veldig lukket.

## Årsaken til oppførselen kan være:

- Gjesten er nervøs og/eller sjenert.
- Gjesten er utrygg og/eller engstelig.
- Setter egne behov sist.
- Gjesten vet ikke hva han/hun skal si.

## Håndteringstips:

- Vis interesse og prøv å finne ut hva gjesten ønsker.
- Still direkte spørsmål, uten på noen måte å opptre støtende.
- Forstå at gjesten venter eller unnlater å svare.
- Gi trygghet, sikkerhet og garantier.





# Kverulanten

---

## Kjennetegn/adferd:

- Har alltid noe å klage på.
- Kan virke dominerende.
- Klager på pris, kvalitet – ønsker bedre service og rabatt.
- Som oftest så stikker ikke misfornøydheten så dypt.

## Årsaken til oppførselen kan være:

- Generelt misfornøyd.
- Negativt syn på livet/frustrert.
- Ønske om å hevde seg, få annerkjennelse.

## Håndteringstips:

- Behold roen – ikke ble revet med.
- Ikke spill på hans/hennes dårlige humør.
- Ignorerer eventuelle upassende kommentarer.
- Vær oppmerksom, gi gjesten gode forklaringer basert på fakta.
- Vær litt forutseende – foreslå alternativer.





# Skravlekoppen

---

## Kjennetegn/adferd:

- Gjesten snakker i ett sett.
- Gjesten snakker kun om seg selv, sin familie, sine opplevelser og sinte ting.
- Det er vanskelig for deg å komme til orde.

## Årsaken til oppførselen kan være:

- Nervøsitet.
- Frykt for sosial avvisning.
- Savner omgangskrets, eller er veldig sosial.

## Håndteringstips:

- Ta deg tid til å lytte.
- Forsøk å ro ned gjesten – gi ros osv.
- Ta høyde for at du blir avbrutt ofte – still ledende spørsmål.
- Bevar roen og ha en vennlig tone.





# Den travle (og til tider litt frekke)

---

## Kjennetegn/adferd:

- Er utålmodig, maser og aksepterer ikke ventetid.
- Mangler omtanke for andre.
- Er resultatfokusert.
- Stiller inngående spørsmål om din kunnskap og profesjonalitet.

## Årsaken til oppførselen kan være:

- Ønsker å hevde seg.
- Er vant til å bestemme.

## Håndteringstips:

- Vær effektiv.
- Forsøk å unngå ventetid.
- Gjør ting klart – også regningen.
- Gi kun korte og presise svar.
- Vær rolig, vennlig og bestemt.





# Gjerrigknarken

---

## Kjennetegn/adferd:

- Alt er dyrt.
- Prisen er det aller viktigste.
- Tilbud og rabatt er veldig viktig.

## Årsaken til oppførselen kan være:

- Det er et prinsipp for gjesten å være prisbevisst.
- Har dårlig råd.
- Har ikke fått med seg prisutviklingen (spesielt den eldre generasjonen.)

## Håndteringstips:

- Gi gjesten rett i at "alt er blitt så dyrt".
- Sørg for at alt slås inn korrekt.
- Forklar eventuelt sammenhengen mellom pris og kvalitet – eventuelt litt om alle utgiftene restauranten har.

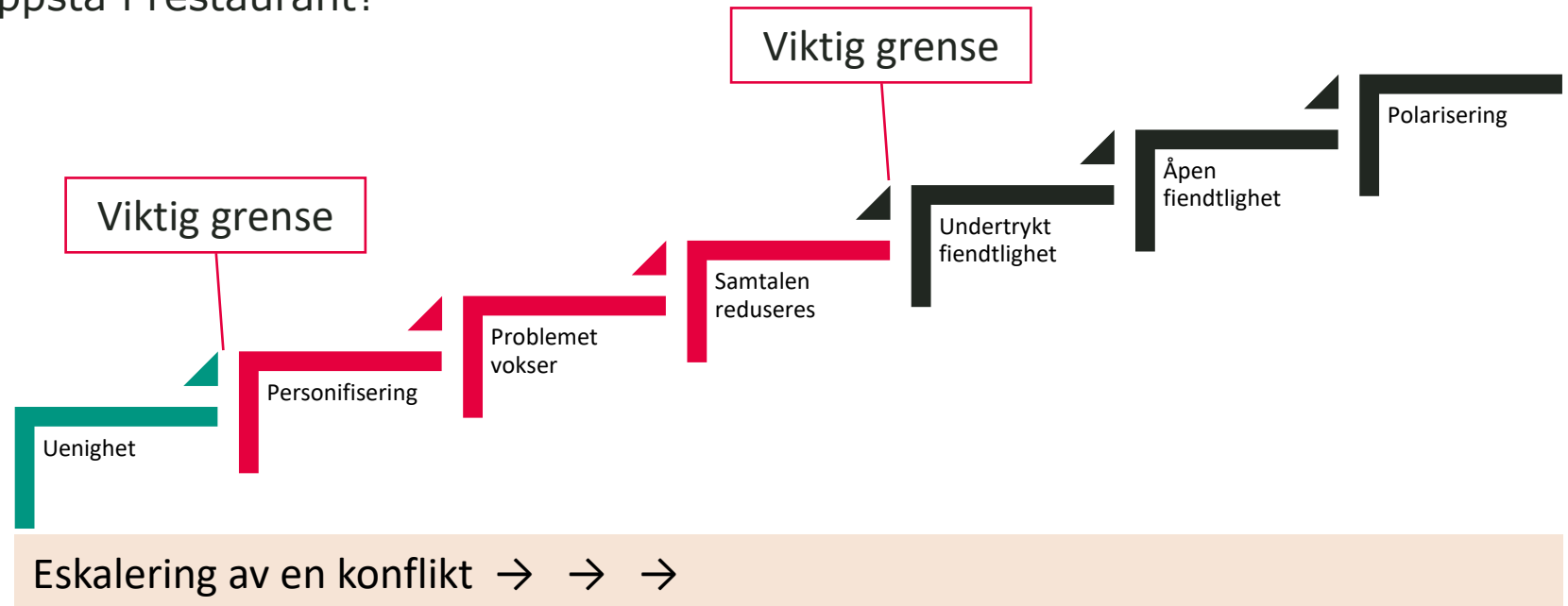






# Utfordringer og konflikteskalering

- Hva er konflikt?
- Hvordan oppstår konflikt?
- Hvilke konflikter kan oppstå i restaurant?

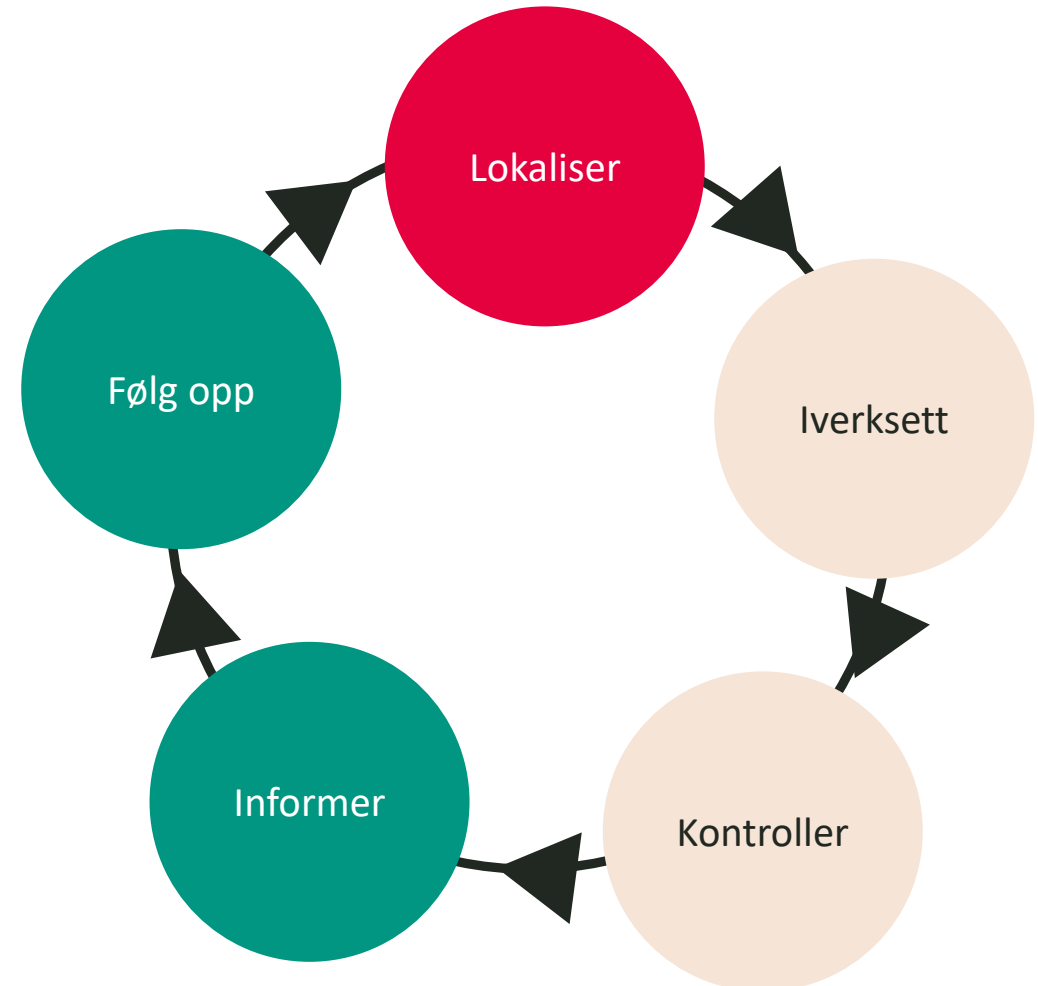




# Klagehåndtering

---

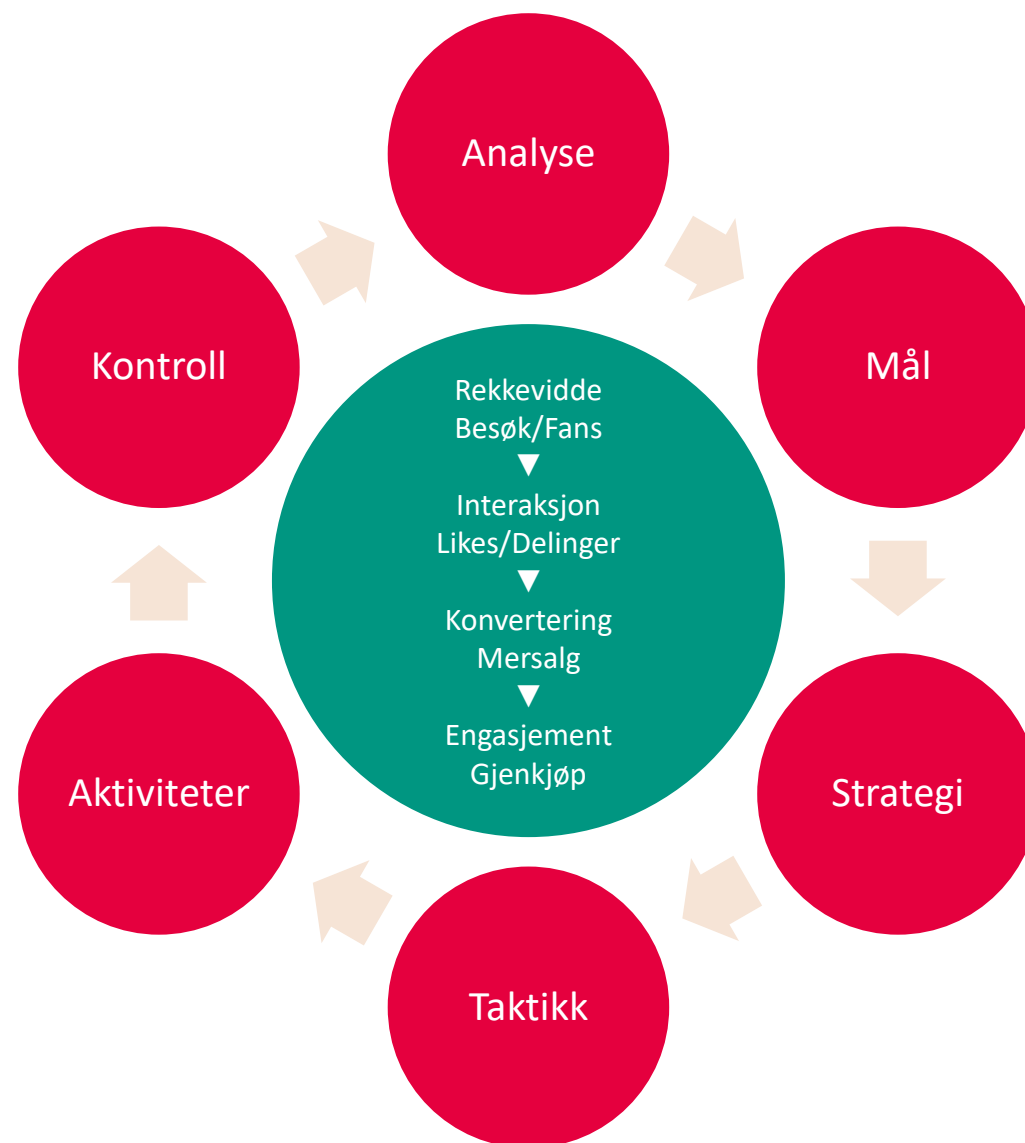
- Aldri personlig – KUN business!
- Takk gjesten for tilbakemeldinger! - Du får mulighet til å rette opp i situasjonen. Snu situasjonen til restaurantens fordel.
- 100 % oppmerksomhet på gjesten.
- La gjesten snakke helt ferdig.
- Gjenta hva gjesten sier.
- Beklag problemet.
- Hold hva du lover.
  
- KOMPENSASJON? JA/NEI
  - Hvordan/hva/hvor mye?





# Mersalg

- Et tema som det er snakket om i 50 år
- Snakkes fortsatt om, men lite gjøres.
- Det finnes uendelige muligheter
  
- Hvordan kan vi øke mersalget?
- Kom med forslag!





Norsk  
Sommelier-  
Utdannelse