

SITUATIONER MED BESVÄRLIGA GÄSTER

ETT MATERIAL ANPASSAT FÖR:

HOTELL- OCH TURISMPROGRAMMET
RESTAURANG- OCH LIVSMEDELSPROGRAMMET.



PRATA OM ALKOHOL !

Elevmaterial

Situationer med besvärliga gäster

Hej!

Den här lektionen handlar om att praktiskt tillämpa alkohollagen och består av övningar med rollspel som handlar om knepiga situationer på krogen. Vi tittar särskilt på följande:

- *Att bemöta besvärliga gäster*
- *Undvika konfliktsituationer*
- *Hur man nekar att servera en märkbart berusad gäst*
- *Olika situationer att vara uppmärksam på*

Övningar

Tre olika fall

Ni får möta tre olika fall där personal hamnar i utmanande situationer. Ni kommer få arbeta med att analysera dessa situationer och dessutom spela upp dem i form av rollspel. Arbeta i grupper och turas om att spela gäster och personal

Att bemöta besvärliga gäster

När ni arbetar med övningarna är det bra att tänka på hur man bäst bemöter en besvärlig gäst.

- Behåll lugnet
- Kränk inte gästen
- Var inte aggressiv eller hota
- Elda inte på en konflikt
- Erbjud alternativ

Tre olika fall

1. UNG TJEJ FLIRTAR TILL SIG EN BESTÄLLNING

Du har precis börjat jobba och det är en ganska lugn kväll i baren. Ett tjejgäng sitter vid ett av borden. De har roligt, är ganska högljudda och skrattar mycket. Du ser att en av tjejerna vid bordet reser sig upp lite klumpigt. Hon ser väldigt ung ut. När hon kommer fram till baren märker du att hon har svårt att fästa blicken och ögonlocken är lite hängande. Hon lägger mobilen på disken och fumlrar för att få fram sitt betalkort. Hon samlar sig och flirtar så gott hon kan med ögonen och säger

“- Hej sötnos! Jag vill ha en stor päroncider.”

ANALYSERA FALLET

- Vilka problem finns det i situationen?
- Vilka råd skulle ni ge till bartendern? Hur ska bartendern agera för att bäst hantera i situationen?
- Anta att bartendern nekar tjejen att beställa. Men strax därefter kommer en av hennes kompisar och beställer två stora päroncider. Vad ska bartendern göra?

ROLLSPEL

- Gör ett rollspel utav situationen och den lösning ni har kommit fram till. Spela gärna upp för klassen.
- Ni kan också göra ett rollspel där tjejen blir extra besvärlig. Det gör att bartendern får extra träning i att bemöta besvärliga gäster.
- Efteråt kan ni analysera rollspelet i helklass.

2. STEKARE BESTÄLLER HELRÖR

Du står i baren och jobbar, ensam. Det har redan blivit ganska mycket folk och du har hela tiden beställningar att göra. I hörnan av baren klämmer tre killar in sig, klädda i fina märkeskläder med uppvikta skjortkragar. De har ett överlägset sätt. De knackar med kreditkortet i bardisken, tittar på dig, pekar och flinar. Du håller på turordningen och när det blir killarnas tur säger ledaren:

“- De var på tiden! Vi ska ha en buffé. Ta kortet. Ställ fram ett helrör vodka, groggvirke, is och en flaska champagne.”

ANALYSERA FALLET

- Vilka problem finns det i situationen?
- Beroende på hur bartendern gör kan situationen leda till problem längre fram. Diskutera olika scenarier.
- Vilka råd skulle ni ge till bartendern? Hur ska bartendern agera för att bäst hantera situationen?

ROLLSPEL

- Gör ett rollspel utav situationen och den lösning ni har kommit fram till. Spela gärna upp för klassen.
- Ni kan också göra ett rollspel där "killarna" får vara extra besvärliga. Det gör att bartendern får extra träning i att bemöta besvärliga gäster.
- Efteråt kan ni analysera rollspelet i helklass.

3. BERUSAD ÄLDRE MANSPERSON

Du arbetar med att servera i restaurangen. På din station finns en familj med två små barn. Pappan i familjen har under middagen druckit flera snapsar och några öl. I början var han trevlig men efterhand som kvällen går blir han ömsom frånvarande och ömsom aggressiv. Nu ropar han på dig med hög röst. Andra gäster tittar besvärat mot bordet med familjen. När du kommer fram till bordet säger mannen sludrande:

"- Plocka undan det här och ta med glass till barnen. Och sen ser du till att jag får en åtta gin tonic."

ANALYSERA FALLET

- Vilka problem finns ser ni i situationen?
- Servitrisen/servitören kan välja att göra på olika sätt. Diskutera olika scenarier.
- Vilka råd skulle ni ge till servitrisen/servitören? Hur ska hen göra för att bäst hantera i situationen?
- Anta att servitrisen/servitören nekar mannen att beställa. Mannen är i femtioårsåldern. Han börjar bli kraftigt berusad men vill ändå ha mer att dricka. Han blir arg och börjar försöka övertala med hög röst. Vad ska servitrisen/servitören göra?

ROLLSPEL

- Gör ett rollspel utav situationen och den lösning ni har kommit fram till. Spela gärna upp för klassen.
- Tänk på att mannen är berusad och besvärlig. Det gör att servitrisen/servitören får extra träning i att bemöta besvärliga gäster.
- Efteråt kan ni analysera rollspelet i helklass.

Avsluta i helklass

Vanliga problem som finns i situationerna

- Att gästerna blir för fulla, men ändå vill ha mer att dricka.
- En person med mycket pondus kan hävda sin makt och tvinga sig till en beställning.
- Att i lokalen hålla koll och se till att en kompis inte köper ut till någon som blivit vägrad servering.
- Hålla koll på mängden som en gäst beställer.
- Övertalning och att folk blir arga om de inte får handla.

Avsluta lektionen med att i helklass diskutera punkterna ovanför och prata om hur man som personal kan agera i dessa situationer.

Fakta om alkohol

Alkohol kan inte bara skada den som konsumerar för mycket, utan även omgivningen påverkas. Det handlar om allt från skam och psykiskt obehag till misshandel, dråp och mord.

Mer än 200 000 barn under 18 år har en förälder som har alkoholproblem. Forskning har visat att dessa barn löper en påtagligt ökad risk att själva bli missbrukare, men även för olyckor, våld och självmord.

Enligt Socialstyrelsens alkoholindex behandlas årligen cirka 20 000 personer i slutenvården för missbruk av alkohol. Indexet visar också att närmare 2 000 personer dör av alkoholrelaterade orsaker.



PRATA OM ALKOHOL !

MAIL: info@prataomalkohol.se

TELEFON: 08-410 214 60

ADRESS: Sveavägen 98