

Плюют в салат, попадают в душу

Говорят, что в Твери низкий уровень обслуживания в ресторанах. Мы полагаем, что лишь метод личного погружения может быть объективным.

Мой друг считает, что нельзя ругать официантов, потому как они в следующий раз после невежливого с ними обращения чуть ли не... наплюют в твое блюдо. С некоторых пор я пользуюсь этим советом, но вопросы все равно задаю. И в результате, думая об этой теме, получил вот такой хит-парад вопросов и ответов по итогам похода в тверские заведения общепита. Возможно, что это некорректно, но ведь явки и пароли мы не раскрываем. За честность матери-ала ручаюсь, свидетели могут подтвердить — на-писанное ниже существует. Итак!



СИТУАЦИЯ №1:

Клиент (радостно): А какая водка у вас есть?
Официант (четко): Смирнов и Финляндия.
Клиент (радостно): И все?
Официант (четко): Да.
Клиент (с надеждой и нарастающей тревогой): А почему так мало?
Официант (уверенно): У нас пивной ресторан — паб.

СИТУАЦИЯ №2:

Клиент (радостно): Принесите под водку соленья!
Официант (четко): Конечно.
Клиент (спустя 20 минут): А соленья будут?
Официант (четко): Да.
Клиент (спустя 40 минут): А соленья когда будут? Мы же просили под водку, а она заканчивается.
Официант (уверенно): Да.
Клиент: Что да?
Официант уходит, вместо него приходит другой:
Виснет пауза. Вопросы повторяются. Водка кончается. Конец действия.

СИТУАЦИЯ №3:

Клиент (устало): А какой у вас есть чай?
Официант (четко): Черный и зеленый.
Клиент (обычным голосом): А какой черный есть?
Официант (четко): В пакетиках.
Клиент (раздраженно): А какой в пакетиках?
Официант (неуверенно): Черный.
Пауза затягивается...

Еще не самые комичные ситуации, но вот какие можно сделать первичные выводы: 1) официант не настроен на получение чаевых; 2) официант не настроен на анализ претензий, которые поступают к нему от клиентов; 3) официант склонен «замалчи-вать» проблемы и делегировать решение проблем другим официантам, а те другим. Общий вывод — эта работа для него является ВРЕМЕННОЙ.



Обслуживание анализировал М.В. КАРАПЕТЯН
Свидетелем выступал А.О. МОТОРКИН

Некая временность работы для россиян стала в годы про-цветания тенденцией, но сей-час, когда на счету каждый рубль, может быть, стоит за-думаться над тем, что хорошее и вдумчивое обслуживание мо-жет принести куда больше де-нег и уверенности, нежели ме-тания по знакомым в поисках места по благу зачастую уже в никому не нужных офисах и за-водах.

Стоимость продуктов питания на 20 октября 2009 года (в скобках указан рост/сни-жение цен по сравнению с 13 октября 2009 года)

Наименование товара	Единица измерения	Стоимость на рынке «Локомотив» (Привокзальная пл.) / рублей за единицу товара	Стоимость в супермаркете «Пеликан» (ул. Вагжанова) / рублей за единицу товара	Стоимость в гипермаркете «Карусель» (ул. Коминтерна) / рублей за единицу товара
Хлеб черный «Дарницкий» (Тверь)	1 шт.	15,60	15,40	13,30 (-2,00)
Хлеб белый «Нарезной» (Тверь)	1 шт.	14,60	14,50	12,90
Картофель (свежий)	1 кг	12,00	11,10	7,70 (-5,30)
Макароны «Макфа»	450 г	32,00	32,40 (+0,30)	30,50 (+5,30)
Свинина (окорок)	1 кг	190,00 (+35, 00)	295,00	259,90
Огурцы	1 кг	55,00 (+5,00)	60,00	49,90
Помидоры	1 кг	40,00 (+5,00)	48,00	39,90 (-5,00)
Яблоки «Голден»	1 кг	60,00 (+10,00)	58,70	47,00 (-1,00)
Бананы	1 кг	30,00	35,20 (+3,20)	23,90
Мандарины	1 кг	65,00	72,30 (-5,30)	44,90 (-15,00)
Яйца куриные (первая категория)	1 десяток	30,00	32,40 (-1,80)	28,70
Соль	1 кг	8,00	6,50	7,70
Сахар	1 кг	32,00 (+2,00)	31,20	31,10
Масло «Золотая семечка» (рафинированное)	1 л	49,00 (-1,00)	51,20	35,90(-15,20)

На рынке значительно подорожало мясо — на 18,42%, и это стало наиболее рез-ким скачком цены за анализируемый период. Однако даже после такого повышения стоимость мяса на рынке осталась более низкой, чем в остальных торговых предпри-ятиях, где за прошедшую неделю цены на него не изменились.

Также подверглась колебаниям стоимость овощей. В частности, цена на помидоры на рынке повысилась на 12,50%, а в гипермаркете, напротив, понизилась на 11,14%. При этом стоимость огурцов выросла только на рынке — на 9,09%.

В гипермаркете за прошедшую неделю значительно подешевел картофель — на 40,77%.

Самое резкое падение цены за анализируемый период пришлось на подсолнечное масло — в гипермаркете оно подешевело сразу на 29,75%. Незначительно снизилась его стоимость и на рынке — на 2%. А вот в супермаркете она осталась неизменной.

Стоит отметить, что в гипермаркете снова держится самая низкая цена на хлебо-булочные изделия — хлеб подешевел на 13,07%.

«Что делать?»



- Как открыть свое дело?
- Как заработать много денег?
- Как прожить на одну зарплату?
- Как выгодно продать и приобрести недвижимость?
- Как устроиться на работу?
- Когда закончится кризис?

Ответ в каждом номере ежене-дельника «Афанасий-биржа»: читайте, анализируйте, принимайте выгодные решения.

Подписаться на еженедельник «Афанасий-биржа»!

Оформить подписку можно в любом почтовом отделении Твери и Тверской области. Справки по телефону 33-98-98

ЧЕРНОЕ И БЕЛОЕ

Телефон горячей линии 777-012.

Супермаркет менять не обязан?

У жительницы Заволжского района Алены Солиной отобрали все покупки на кассе в любимом супер-маркете. Женщина пришла в супермаркет, расположенный рядом с ее домом, перед работой в 10 часов утра — обычно в это время не бывает очередей. Выбрав нужные продукты, она прошла на кассу, чтобы их оплатить. В кошельке у Алены лежала только пятитысячная купюра. Предвидя, что будут трудности, женщина заранее извинилась за неудобство, ожидая, что ей ответят так же вежливо, но кассир в грубой форме отказалась пробить товар, сославшись на то, что у нее нет размена, а крупные деньги вообще нужно проверять, они ведь могут быть поддельными. Специальный аппарат есть только у администра-тора торгового зала, поэтому именно к нему кассир отослала покупательницу. Администратор находи-лась в подсобке — принимала товар и очень возмутилась, когда Алена ее побеспокоила. Она сказала, что проверять купюры вообще не входит в ее обязанности, а за разменом следит кассир. После такого «теплого» приема Алене пришлось уйти из супермаркета без покупки. На следующий день возмущенная женщина позвонила в нашу рубрику «Черное» с просьбой уз-нать, имеет ли право кассир отказываться пробивать товар. За разъяснением мы обратились в управление потребительского рынка, где нам рассказали, что в соот-ветствии с правилами торговли кассир обязан обеспечить себя разменной монетой, поэтому ее отсутствие — проблемы торгового предприятия, а не покупателя. То же касается и проверки купюры. Покупатель при таком качестве обслуживания может сделать запись в жалобную книгу. По закону жалоба потреби-теля должна быть рассмотрена в течение пяти дней, а к виновным приняты соответствующие меры.

Зайцем и с сумками

Жительница Московского района Нина Кинина каждые полгода уезжает на сессию в Москву. Раньше на вокзал до самой электрички ее провожал муж — приходи-лось нести тяжелые сумки, ведь Нина собирала все необходимое почти на месяц. Однако теперь на нашем вокзале поставили турникеты, и к электричкам без билета не пропускают. Пару раз мужчина даже вынуж-ден был оплатить проезд до ближайшей станции, и, конечно, ему такая ситуация не нравилась. Две недели назад Нина также собиралась в поез-дку, но на этот раз муж сказал ей, что донесет сумки только до турнике-та. Самой Нине было их даже не поднять, и в результате супруги поссо-рились прямо на вокзале на глазах у контролера. Увидев это, сотрудник РЖД подошел к паре и сказал, что проводить можно и без билета, тем более что выглядят сумки слишком неподъем-ными для хрупкой девушки. А потом пропустил обоих супругов через турникет, проверив билет только у Нины. К счастью, с его помощью се-мейный конфликт благополучно разрешился. После возвращения домой девушка сразу же позвонила в нашу рубри-ку «Белое» с просьбой поблагодарить сотрудников ОАО «РЖД» за отзыв-чивость.