

УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ ЯПОНСЬКОЇ КУХНІ ШЛЯХОМ АДАПТАЦІЇ ДО ПОТРЕБ КЛІЄНТІВ

Скирда О.Є., канд. техн. наук, доц.

Мегик Ю.В., магістрант

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Персоналізація обслуговування є одним із найважливіших факторів, що впливають на підвищення якості надання послуг у ресторанному бізнесі, зокрема в закладах японської кухні. Суть персоналізації полягає в максимальному врахуванні індивідуальних смакових та дієтичних вподобань клієнтів, що дозволяє створити більш комфортні умови для споживання страв та підвищити загальний рівень задоволеності. Це питання є особливо важливим для ресторанів, що спеціалізуються на японській кухні, де страви можуть бути досить специфічними через наявність інгредієнтів, незвичних для більшості західних клієнтів.

Одним із ключових аспектів персоналізації є адаптація страв до смакових вподобань клієнтів, зокрема щодо рівня гостроти. Багато страв японської кухні, таких як суші або сашімі, подаються з васабі або гострими соусами, що може бути неприйнятним для деяких відвідувачів. Важливим є те, щоб обслуговуючий персонал попередньо уточнював, наскільки гострі страви бажає отримати клієнт, і вносив відповідні корективи. Наприклад, можна запропонувати подавати васабі окремо, щоб клієнт самостійно регулював його кількість. Такий підхід дозволяє мінімізувати ризик незадоволеності клієнтів через надмірну гостроту страв.

Окрім гостроти, індивідуальний підхід може бути реалізований через подачу соусів і приправ окремо. Відомо, що деякі клієнти уникають вживання соєвого соусу через наявність глютену або високий вміст солі. У такому випадку можна запропонувати безглютеновий варіант соєвого соусу або замінити його на інший, менш солоний соус, наприклад, соус понзу, який має легший цитрусовий смак. Подібні зміни не лише забезпечують індивідуальний підхід, але й допомагають клієнтам із певними дієтичними обмеженнями насолоджуватися стравами без ризику для здоров'я.

Наступним важливим аспектом є можливість адаптації складу страв відповідно до побажань клієнтів. Це включає не лише коригування кількості спецій, але й заміну або виключення певних інгредієнтів. У японській кухні часто використовують морепродукти, що може бути проблематичним для клієнтів з алергією на рибу або тих, хто

дотримується вегетаріанської дієти. У таких випадках ресторан може запропонувати альтернативні варіанти, наприклад, замінити рибу на овочі, тофу або гриби шіітаке, що дозволить зберегти автентичність страви, водночас задовольняючи потреби клієнта.

Гнучкість також може проявлятися у варіативності базових компонентів страв. Наприклад, при замовленні рамену клієнт може вибрати між різними видами лапші (тонка, товста, гречана), або замінити білий рис на коричневий, що є популярним вибором серед тих, хто слідкує за харчовими звичками або віддає перевагу продуктам із більшим вмістом клітковини. Така індивідуалізація дозволяє клієнтам краще контролювати свій раціон і водночас насолоджуватися улюбленими стравами.

Комунікація з клієнтами відіграє важливу роль у процесі персоналізації. Щоб забезпечити максимальне задоволення потреб відвідувачів, персонал повинен активно взаємодіяти з ними на етапі вибору страв. Це особливо актуально для клієнтів, які вперше пробують японську кухню або не впевнені у виборі страви. У таких випадках офіціант може запитати про вподобання щодо смакових характеристик (гострота, солоність, текстура) і на основі цього надати рекомендації. Наприклад, для новачків у японській кухні можна запропонувати набір суші або ролів, що включає найбільш популярні варіанти з рибою та овочами, а також страви з приготованими інгредієнтами, які можуть бути більш знайомими клієнтам.

Персоналізація обслуговування є потужним інструментом для підвищення лояльності клієнтів. Дослідження показують, що клієнти, які відчувають, що їхні індивідуальні потреби враховуються, мають більше шансів повертатися до закладу та рекомендувати його іншим. Це особливо важливо для ресторанів японської кухні, де специфіка страв може викликати труднощі у клієнтів, незнайомих з цими смаками. Індивідуальний підхід дозволяє не тільки задовольнити смакові уподобання відвідувачів, але й зробити їхній досвід комфортнішим та приємнішим.

Таким чином, впровадження персоналізованого обслуговування сприяє підвищенню якості наданих послуг, покращенню вражень клієнтів та зміцненню їхньої лояльності до закладу. Це, у свою чергу, створює конкурентну перевагу на ринку ресторанного бізнесу, дозволяючи ресторану виділитися серед інших закладів і формувати довгострокові стосунки з клієнтами.