

Επάγγελμα Μπαρτέντερ: «Ο συνδυασμός επικοινωνίας και εξυπηρέτησης»

του Κωνσταντίνου Στεφανακίδη

Ο τουρισμός είναι μία από τις κυριότερες βιομηχανίες της χώρας μας. Μεγάλη ποσότητα συναλλάγματος ενισχύει σημαντικά την οικονομία μας από τους κιλιάδες τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα μας για δουλειά ή ψυχαγωγία. Η ικανοποίηση του πελάτη, λοιπόν, πρέπει να αποτελεί στρατηγικό στόχο για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό και επιτυγχάνεται κατά ένα μεγάλο ποσοτό από την προσφορά ποιοτικής εξυπηρέτησης. Η ποιότητα δεν προσφέρεται μόνο με τον καινούργιο εξοπλισμό και τις άρτιες εγκαταστάσεις αλλά και με το προσωπικό το οποίο συντελεί ενεργά στην αύξηση και διατήρηση της πελατείας, με απότερο όφελος το κέρδος της επιχείρησης.

Την κύρια ευθύνη για την εξυπηρέτηση έχει κυρίως το προσωπικό που έρχεται σε άμεση επαφή με τους πελάτες όπως ο ρεσεψιονίστ, ο σερβιτόρος, ο μπαρτέντερ κ.ά. Ο Μπαρτέντερ: Bartender ή μπαρλέϊντη: barlady για τις γυναίκες, συμμετέχει ενεργά ως επαγγελματίας στο τουριστικό προϊόν με την παραγωγή και διάθεση ποτών σε κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο, το μπαρ.

Το μπαρ είναι ένας πόλος ψυχαγωγίας όπου η προσφορά των ποτών και εδεσμάτων πραγματοποιείται με απλότητα μέσα σε μια ευχάριστη και ζεστή ατμόσφαιρα, σε συνδυασμό με μουσική ή άλλο καλλιτεχνικό πρόγραμμα. Μέσα σ' αυτό το κλίμα, ο μπαρτέντερ μπορεί να επικοινωνήσει με τους πελάτες του προσωπικά, πολλές φορές και σε επίπεδο πέραν του αυστηρά επαγγελματικού. Παράλληλα, γίνεται πραβευτής της παραδοσιακής ελληνικής φιλοξενίας και μπορεί να πρωθήσει κάλλιστα τα ελληνικά προϊόντα.

Τα προσόντα του μπαρτέντερ

Οι σημαντικότερες προϋποθέσεις για έναν καλό μπαρτέντερ είναι να έχει εξαιρετική τεχνική κατάρτιση, αντοχή στην κούραση, ικανότητα να δημιουργεί ανθρώπινες σχέσεις, να είναι τίμιος, έμπιστος, να έχει ευατροφία στο λόγο και να είναι διακριτικός. Ο μπαρτέντερ πρέπει να είναι γρήγορος στη δουλειά του και συνάμα οργανωτικός καθώς η δουλειά του είναι σύνθετη και απαιτεί συντονισμένες κινήσεις.

Από επαγγελματική άποψη η θέση του μπαρτέντερ είναι πολύ δύσκολη και απαιτητική και xρειάζεται μεγάλη αυτοκυριαρχία. Μεγάλη σημασία πρέπει να δίνεται και στην προσωπική υγειεινή. Πρέπει να προσέχει την εξωτερική του εμφάνιση έχοντας μια καλή παρουσία με καθαρό και περιποιημένο ρουχισμό.

Ένας σωστός μπαρτέντερ οφείλει να κάνει ό,τι μπορεί περισσότερο για να δημιουργήσει μια καλή φήμη για την επιχείρηση που δουλεύει, μιας και αυτό είναι προς όφελος όλων και ιδιαίτερα των ίδιων των υπαλλήλων.

Ο πολυτάλαντος μπαρτέντερ

Στη σημερινή εποχή που η εκπαίδευση και το πνευματικό επίπεδο των ανθρώπων έχει ανέλθει, δεν είναι λίγοι οι ανθρώποι που πιστεύουν ότι ένας Μπαρτέντερ δεν πρέπει μόνο να ξέρει να αναμιγνύει τα ποτά αλλά και να είναι κοινωνικός, να μιλά ένες γλώσσες, να είναι ευγενικός, πρόθυμος και γενικά ευχάριστος σ' έναν πελάτη. Επιπλέον, ένας καλός επαγγελματίας πρέπει να γνωρίζει πολύ καλά την περιοχή που εργάζεται και ιδιαίτερα όλες τις χρήσιμες πληροφορίες που μπορεί να χρειαστεί ένας ένας τουρίστας.

Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να γνωρίζει: τα κύρια αξιοθέατα, την τοπική αγορά, τους χώρους διασκέδασης, τα μεταφορικά μέσα, τα καταλύματα και εστιατόρια, τα γραφεία και τους φορείς ενημέρωσης κ.λπ.

Το τοπικό μπαράκι είναι πάντα συνώνυμο με το τοπικό τουριστικό γραφείο καθώς είναι ένας χώρος όπου οι ανθρώποι πηγαίνουν να διασκεδάσουν πίνοντας ένα ποτό, ακούγοντας λίγη μουσική και μαθαίνοντας τα «τελευταία νέα» της περιοχής. Γενικές γνώσεις πολιτικού, αθλητικού (κυρίως ποδοσφαίρου), θρησκευτικού ή εθνικού περιεχομένου είναι καλό να έχει κανέις αλλά θα πρέπει να αποφέυγει τη συζήτηση τους όταν ο άλλος είναι πολύ φανατικός και αντίθετος με τη γνώμη του. Ο μπαρτέντερ θα πρέπει να κρατά πάντα ουδέτερη στάση σε τέτοιους είδους συζητήσεις και πρέπει να είναι διπλωμάτης σε δύσκολες ερωτήσεις που δεν γνωρίζει την απάντηση ή θέλει να την αποφύγει.

Πέρα από αυτά, οι βασικές γνώσεις που αποτελούν το σκελετό της «μόρφωσης» ενός μπαρέντερ δεν μπορούν παρά να σχετίζονται με το αντικείμενο της εργασίας του, δηλαδή τη διασκείριση του εξοπλισμού μπαρ, τη γνώση όλων των κατηγοριών ποτών και των αναμίξεων (κοκτέιλ), την εφαρμογή των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κ.ά.

Οι ανάγκες των πελατών του μπαρ διαφέρουν από αυτές όλων επισιτιστικών χώρων γι' αυτό και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στη διαμόρφωση του προφίλ ενός μπαρέντερ και του τρόπου με τον οποίο πρέπει να εξυπηρετεί τους πελάτες του. Επιπλέον, η απαίτηση της αγοράς για ολόενα και ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών και τα σύνθετα ζήτηματα που προκύπτουν στο χώρο εργασίας επιζητούνται αξιόπιστη και αποτελεσματική αντιμετώπιση. Η λύση στο ζήτημα αυτό, μπορεί να δοθεί με τη σωστή και διαρκή εκπαίδευση.

Εκπαίδευση και κατάρτιση στην τεχνική μπαρ

Στο χώρο της εκπαίδευσης την Τεχνική Μπαρ αποτελεί μία διδακτική ενότητα που εντάσσεται είτε ως μάθημα σε επισιτιστικές και τουριστικές ειδικότητες επιπέδου δευτεροβάθμιας (ΤΕΕ), μετα-δευτεροβάθμιας (ΙΕΚ) και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΤΕΙ), είτε ως αυτόνομο πρόγραμμα κατάρτισης σε ταχύρυθμα επαγγελματικά σεμινάρια.

Βασικές και Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις και Δεξιότητες

Σκοπός των προγραμμάτων εκπαίδευσης είναι εκτός από την «δημιουργία» άρτια εκπαιδευμένων barmen και barwomen, σε επίπεδο οργάνωσης, διοίκησης και παραγωγής, η παροχή γενικών γνώσεων. Μέσω αυτών ο καταρτιζόμενος θα μπορέσει να αναπτύξει την κουλούρα του σε διάφορα θεματικά αντικείμενα προσεγγίζοντας με αυτό τον τρόπο διαφορετικού είδους πελατεία πετυχαίνοντας παράλληλα το κέντρισμα του ενδιαφέροντος του πελάτη και τη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας για την επιχείρηση.

Οι ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες αφορούν:

- στα είδη των ποτών και το σερβίρισμά τους
- στην παραγωγή και στο σερβίρισμα καφέ και όλων αφεψημάτων
- στην τεχνική των αναμίξεων και την παραγωγή των cocktails
- στο χειρισμό ταμειακής μηχανής και προγραμμάτων H/Y που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις μπαρ
- στον επεμβατισμό στην ψυχολογική ατμόσφαιρα του μπαρ
- στην κατανόηση και επικοινωνία με τους πελάτες.

Πέρα από τα εκπαιδευτικά προγράμματα όμως, στα οποία το μάθημα της Τεχνικής Μπαρ λειτουργεί συμπληρωματικά, εξειδικευται παρέκεται και σε επίπεδο κατάρτισης με τη μορφή προγράμματος σε επιμορφωτικά σεμινάρια.

Στόχος των οργανωμένων σεμιναρίων, είναι η σωστή και ολοκληρωμένη κατάρτιση των εργαζομένων ή και νεοεισαγόντων, στο επάγγελμα του μπαρέντερ με βάση τις ανάγκες της αγοράς και κατά προέκταση την αναβάθμιση του ρόλου του στην τουριστική βιομηχανία.

Η διάρκεια ενός σεμιναρίου επαγγελματικού μπαρ μπορεί κυμανθεί έως και 200 ώρες και τα μαθήματα που διδάσκονται εστιάζονται κυρίως στα εξής:

- | | |
|-------------------------------|---|
| • Οργάνωση –Λειτουργία Μπαρ | • Έλεγχος προμηθειών –Τιμολόγηση ποτών |
| • Τεχνικές Παρασκευής Κοκτέιλ | • Bar Management |
| • Ποτογνωσία | • Εξοπλισμός –Έγκαταστάσεις Μπαρ |
| • Οινολογία | • Τεχνικές παρασκευής Καφέ & Αφεψημάτων |
| • Τεχνικές πωλήσεων | • Flairtending –Show Bar |

Τα σεμινάρια μπορούν να διοργανωθούν από διάφορους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς όπως Σχολές, Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών, Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ), ΙΕΚ, Εταιρείες, Οργανισμούς, Ενώσεις κ.λπ.

Ο Κωνσταντίνος Στεφανακίδης είναι καθηγητής στον ΟΤΕΚ και πρόεδρος - Υπεύθυνος εκπαίδευσης της Ένωσης Μπάρμεν Ελλάδος (ΕΜΕ). Διδάσκει για περισσότερο από 15 χρόνια τόσο σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης όσο και κατάρτισης με τη μορφή σεμιναρίων, θέματα που αφορούν το Μπαρ, την Εστίαση αλλά και τον Τουρισμό γενικότερα. Έχει εργαστεί στο χώρο της επισιτισμού σε διάφορα εστιατόρια και ξενοδοχεία της Ελλάδας και του εξωτερικού. Έχει εκδώσει εκπαιδευτικό βιβλίο με θέμα την «Οργάνωση και Λειτουργία Επισιτιστικών Επιχειρήσεων» που διδάσκεται στις επαγγελματικές τουριστικές σχολές του ΟΤΕΚ.

