

В швейцарских ресторанах будут наказывать за неявку | Swiss restaurants punish for no-shows

Auteur: Азамат Рахимов, [Цюрих/Базель/Женева](#) , 19.12.2012.

Больше остальных от «прогульщиков» страдают небольшие рестораны. В последние годы все чаще клиенты, заказывающие столики в ресторанах, не приходят в указанное время или вообще не появляются. Такая безответственность серьезно сказывается на доходах заведения.

|
One of the recent trends: clients order tables and never show up. Their irresponsibility costs a lot.

Swiss restaurants punish for no-shows

Последние недели декабря – самое загруженное и прибыльное время для ресторанной отрасли. В эти дни люди гораздо чаще предпочитают ужинать не дома, а в компании друзей, «в каком-нибудь хорошем местечке неподалеку, где можно найти что-нибудь замечательное», как любил говаривать один из персонажей Джерома К. Джерома.

И когда клиенты разделяют похожие чувства, владельцы ресторанов только радуются. Но только далеко не все желающие доходят до места назначения. «Последние две недели каждый вечер к нам приходит очень много людей, - рассказывает Tages-Anzeiger Симон Лутц, владелец базельского ресторана «Acqua». - Но мы просто вынуждены отказывать клиентам, потому что все столики заняты. Вот только при этом обычно два-три стола пустуют».

Все дело в том, что клиенты, которые заранее резервируют места, просто не приходят, не удосужившись заранее уведомить ресторан. Если нет особых правил, то заказанный столик обычно остается занятым еще 30-40 минут. Самый большой приток клиентов приходится на вечернее время: за эти полчаса в ресторан заглядывают в среднем 15-20 человек. «Мы могли бы зарабатывать больше. А из-за безответственности некоторых клиентов я вынужден отказывать очень многим», - жалуется Лутц.

«Люди нам звонят, мы верим им на слово, а потом они не приходят, но убытки из-за этого терпим мы, - согласен с коллегой Жером Берре, хозяин «Rhyschänzli». - Недавно

клиент забронировал стол на 29 человек, а пришли только 21. Естественно, нас никто не предупредил. Представляете, скольким потенциальным гостям нам пришлось отказать, пока мы ждали эту веселую компанию?»

Проблема не в том, что люди не приходят, а в том, что они почему-то не предупреждают об изменении планов. Многие владельцы небольших и престижных ресторанов пытались самостоятельно разобраться в причинах. Результат почти всегда один и тот же: чаще всего клиенты ссылались на свою забывчивость. Вторая по популярности отговорка – неожиданная болезнь. И, конечно, всегда есть те, кто умудряется проспать ужин в ресторане.

Люди, работающие в ресторанном бизнесе, знают лучше остальных, что даже пустующий столик на четырех человек означает заметно меньший доход. Но для того, чтобы сохранять репутацию, рестораны просто вынуждены снова и снова полагаться на порядочность своих клиентов. Но есть ли другие способы научить людей быть ответственнее?

Владельцы швейцарских ресторанов предлагают последовать опыту Лондона и Нью-Йорка, где клиент не только указывает, какой он хочет столик, но и оставляет номер своей кредитной карты, с которой будет списана определенная сумма, если он не появится в назначенное время. Такая мера не столько компенсирует убытки заведения, сколько дисциплинирует посетителей: сумма штрафа довольно маленькая и не дотягивает даже до половины цены за ужин, но какой человек согласится просто так расставаться с деньгами? Стандартный психологический прием действует безотказно. А те, кто приходит в ресторан, оставляют тут гораздо больше.

Финансовый стимул – самый эффективный. Он, кстати, уже давно применяется в сфере услуг и не вызывает нареканий. Если вы записались на прием к врачу, но не пришли в назначенное время, в скором времени вам пришлют счет. То же самое произойдет, если вы пропустите сеанс в каком-нибудь приличном спа-салоне.

Сегодня в Швейцарии трудно найти ресторан, который бы требовал от клиентов денежного залога или подробной личной информации, но если тенденция будет сохраняться, то бизнесмены готовы перейти на более строгие меры. Хотя многие из них отмечают, что наказывать «прогульщиков» франком здесь не принято. Пока не принято.

Тем временем без ответа остается вопрос Симона Лутца: «Сегодня у всех есть телефоны. Неужели так трудно заранее позвонить и предупредить нас? Ну хотя бы за полчаса». Вполне справедливая просьба, если вспомнить, что клиенты, приходя в ресторан, сами не любят долго ждать и постоянно требуют внимательного к себе отношения.

[рестораны швейцарии](#)

Статьи по теме

[100 лучших ресторанов Швейцарии по версии Мишлен](#)

[Лучший ресторан – в аэропорту Цюриха](#)

[Повар и ресторанный критик – работа и удовольствие!](#)

<http://www.nashagazeta.ch/news/le-coin-du-gourmet/v-shveycarskih-restoranh-budut-nakazyvat-za-neyavku>