



ÜZLET + TECHNIKA

A Mátrix a Patakiban

Az érdi Pataki Cukrászda zárandokhelye azoknak, akik finom cukrászsüteményekre vágnak. A tulajdonost a családi tradíció is kötelezi arra, hogy ne az olcsóbb megoldások irányába kormányozza üzletét. Filozófiája, hogy minden tevékenységnek ugyanolyan magas színvonalúnak kell lennie, mint a süteménykészítésnek, az üzletberendezéstől a áruforgalmi és elszámolási rendszerig.

Ma már a Pataki család harmadik generációja dolgozik az érdi cukrászdában, és minden remény megvan rá, hogy ez a hagyomány is folytatódik. Ami azzal vette kezdetét, hogy a mostani tulajdonos és édesapja a híres érdi cukrászfamíliától, Osváthéktól megvette az üzletet.

– A családi hagyományunk, és akkor már a cukrászda neve is kötelezett – mondja Pataki János, akit a Nemzetközi Cukrászszövetség tavaly év végén Japánban választott meg elnöknek. – És hajtott saját becsvágyam is: a hozzám érkező vendéget jól kell tartani. Akkor is, ha iparszerűen üzem a vendéglátást. Ha otthonra várok vendéget, akkor is letörölöm a port a csillárról, és előveszem az ezüst evőeszközöket. Az üzletben is ugyanennek kell történnie, mert a cél ugyanaz: a vendég érezze jól magát. Ne csak az étel bűvölje el, hanem a környezet, a kiszolgálás is. Annak nem szabad előfordulnia, hogy a számlán szereplő tételek nem egyeznek a valódi fogyasztással. A felszolgálónak egy ilyen tévedése tönkre teheti a család 35 évi munkáját, mert a legfontosabbat, a vendég bizalmát teszi kockára.

– Jellemző, hogy a vendégek összevetik a blokkon szereplő tételeket a fogyasztásukkal?

– Kezdetben még blokk sem volt, fejben számoltak az alkalmazottak, igaz, az összegek is kisebbek voltak. De ma már aki sok süteményt visz el, az több ezer forintot fizet, és bizony elteszi a számlát, megnézi, hogy mi került

ennyibe. Ezért mi különös gondot fordítunk arra, hogy hűséges vendégeinket megtartsuk. Ezért készült a különböző kedvezményekre jogosító hűségkártya, és az adatbázisunkban szereplő címlistára küldött elektronikus levelekben értesítést küldünk az akciókról.

Az első még egy egészen kicsi üzlet volt, három asztallal, pénztárgép sem volt, nemhogy informatikai rendszer. De aztán sikerült olyan népszerűvé tenni a süteményeiket, hogy gyakran az utcán kígyóztak a sorok.

– Ezt az állapotot nem lehetett sokáig fenntartani, ezért határoztuk el, hogy újjá építjük 1985-86-ban – folytatja Pataki János. – Annak eredményeként nagyobb lett a vendégtér és a termelőüzem is. Sok témát adtunk az akkori sajtónak azzal, hogy először nálunk árultuk vitrinből a fagyaltot. De én mindig szerettem kipróbálni az újításokat. Ekkor álltunk rá a pénztárgép használatára is.



A süteményes pult választékának gazdagodása tovább növelte a vendégek számát, és hamarosan megint szűknek bizonyult a vendégtér. Az 1999-es bővítés olyan jól sikerült, hogy elismerően nyilatkoztak róla olasz vendégek is, akik kiemelték a barátságos hangulatot. A bővítésnek köszönhetően a kezdeti három asztalból száz személyes vendégtér lett, és hatvan férőhelyes terasz. Ekkor állítottuk üzembe az első számítógépes rendszerünket. A sok vendég kiszolgálására lassúnak bizonyult az akkori pénztárgép, időközben a rendelések is szigorodtak, ezért már csak egy komoly számítástechnikai háttérrel tudtuk ezeket az elszámolási, nyilvántartási feladatokat megoldani.

– Külföldön talákoztam először azzal a rendszerrel, hogy a felszolgáló a kezében tartott mini-készülékbe jegyezte a rendelést, majd tovább lépett a másik asztalhoz. És pillanatokon belül az asztalnál volt minden, amit a

vendégek kértek, mert a rendelés megjelent a pultban elhelyezett nyomtatón. Mire a pincér oda ment a pulthoz, össze volt készítve a rendelés csak ki kellett vinni. Ez annyira elbűvölt, hogy elhatároztam, ilyen lesz a mi cukrászdánkban is. Ezért választottam a Hotel Informatika ajánlatát, amikor a Matrix kasszarendszert és a hozzá tartozó handyt megismertem. Hétfvégén nálunk mindig többször van teltház, és a vendég nem tölt fölösleges, tétlen perceket az asztalnál, hanem gyorsan megkapja a süteményt, amelynek elfogyasztása után egy cukrászdában nem sokáig tartózkodnak az emberek. Hétfvégén szinte folyamatosan telt ház van nálunk. A vendégek elégedettsége és a gyors asztalforgás szempontjából is fontos, hogy jelentősen lerövidül az idő, amíg a vendég megkapja a Kalóriabombát.

– Mire használja még a Matrix rendszert?

– Inkább Ádám fiam szokta a Mátrixot kezelni, de azt tapasztal-



lom, hogy bármilyen statisztikai adatra vagy elszámolásra van szükségem, azt pillanatok alatt lehet kinyomtatni.

Például ellenőrizni tudom, hogy mennyi tejszínt használtak a cukrászok, ezt összevettem azzal, hogy a recepturákban megadott mennyiségek szerint mennyinek kellett volna fogynia, és képet kaphatok receptúrák betartásáról, mely a minőség alapja. Nálunk a minőségen kívül még egy területen nagyon nagy jelentősége van a korrekt anyagfelhasználásnak, hiszen mi mázsaszám használjuk a cukrot, és ekkora tételeknél 1 százalék megtakarítás is sok pénzt jelent. Ha nálunk is fontos lesz majd az élők munkája ára, akkor ki lehet számolni, hogy egy-egy cukrász termelőmunkája hányadik szelet tortától gazdaságos.

Talán nem is volt még lehetetlen, teljesíthetetlen kívánságom, pedig nálunk sokféle elszámolási mód létezik egymás mellett, az üzemi háttér sokfélesége miatt. A felszolgálók azért szeretik, mert gyorsítja az ő munkájukat is, leveszi róluk azt a terhet, amit a tévedés felelőssége jelentett. A rendszer alkalmazása határozott visszatartó erőt képvisel azokkal szemben, akik korábban megpróbálták saját zsebre dolgozni.

Mivel mindnyájan tréningen tanulták meg a gép használatát, tudják, hogy nem lehet manipulálni, és azt is, hogy még a próbálkozásuknak is, a téves gombnyomásoknak is nyoma van, me-

lyet könnyedén kontrolálhatunk. Szeretik azért is használni a vendégtérben a handyt, mert nem kell a pulthoz szaladgálniuk, hogy az ottani terminálokon rögzítsék a rendelést, hanem máris mehetnek tovább, a másik asztalhoz. Ennek is köszönhető, hogy a nyitáskor két alkalmazottal dolgoztunk, és ma, amikor összesen 160-an férnek el nálunk, sem kell több alkalmazott a vendégtérbe, mint 2-5.

– A Matrix rendszer használata során előfordult-e meghibásodás, amikor szervízt kellett hívni?

– A hibás gombnyomás előfordult eleinte, de ez nem igényelte, hogy a Hotel Informatika éjjel-nappal készenlétben álló szakemberei Érdre jöjjenek. Előfordult, hogy áramszünet következtében tönkrement valami, ilyenkor mindig gyorsan elhárították a hibát. Korábban egy másik cég kasszarendszert használtunk, és azzal sok bajunk volt. A legnagyobb, hogy ha elromlott, hétfvégén senkit nem találtam meg a cégnél. A számítógépes pénztárrendszerrel pedig egyik percről a másikra nem lehet visszaállni a kézi számlaírással, és a vendég is megszokta már, hogy a rendelésével együtt kapja a nyugtát.

– Mire szeretné még használni?

– A vendégek informálására, mert egyre nagyobb az igény arra, hogy tudják, milyen anyagokat tartalmaz egy sütemény. egyre nagyobb hangsúlyt kap a kalória...



MATRIX HANDY a mobil üzlettárs

A Mátrix Handy-vel a pincérnek 35%-al több ideje marad a vendégre, az aktív értékesítésre és odafigyelésre. A vendég többet fogyaszt és elégedetten távozik. A pontos, gyors kiszolgálásnak és számlázásnak köszönhetően a forgalom és a vendégszám mérhetően növekszik.

hotelinformatika

1145 Budapest, Mexikói út 62.

Telefon: 06 1 412 2740, mobil: 06 30 9219 910

www.hotelinformatika.hu, imero@hotelinformatika.hu

SZ. K.