



ÜZLET + TECHNIKA

Kis boltból Tornácos Panzió

Hosszú évek munkája van abban, hogy ma már sem a szakmát, sem a vendégeket nem kell meggyőzni arról, hogy Magyarországon is lehet színvonalas a vendéglátás, a szállodai szolgáltatás. Igaz ez a Fertő-tó környékén is, ahol a rendszerváltás óta magánvállalkozások igyekeznek kiaknázni a térség lehetőségeit. Ezek egyike a hegykői Tornácos Panzió és Étterem.

A hegykői főútról két ajtó nyílik egy cégér alatt. Az egyik az étterembe, a másik a panzióba vezet. Odabent sokkal impozánsabb a látvány, mint amit a hazai, út menti éttermekről és panziókról gondol az ember. Egy jól átgondolt és apránként egymásra épített pihenőkomplexum az, ami 1996-tól kezdve alakul itt a Hospely család munkája nyomán. Évről évre növekvő, mára 40 főre nőtt munkatársi csapattal a háttérben, a környék egyik legje-

lentősebb idegenforgalmi szolgáltatójává vált. Habár a családi vállalkozásban túl sok szerep jut a családtagokra, de azért kialakultak a fő területek: az édesapa részortja az árubeszerzés, az édesanya az étterem teendőivel foglalkozik. A gazdálkodás feladatai, a számlák kezelése József dolga, Károly pedig a technikai háttérrel és a fejlesztést felügyeli. Mindnyájuk meggyőződése, hogy a személyes kapcsolatok adják a helyi vendéglátás lényegét.

Elsőként a Védnöki Táblával kitüntetett étterem készült el, ahol a tájra jellemző gasztronómiai értékek várják a vendégeket, például a szürkemarkarhából készült ételek. A Tornácos sikerét mutatja, hogy 1999-ben a Magyar Turizmus Zrt. a vendégek szavazata alapján, nekik ítélte „Az év vendéglátó házigazdája” kitüntetést. Az éttermi vendéglátás mellett fontos szerep jutott a kerti grillezésnek, a nyári teraszoknak, a pihenőkertnek is, és a panzió barátságos szobáinak is. A Tornácos ház nyáridőben akár 100 szállóvendég befogadására is alkalmas.

Mára a Tornácos szolgáltatásainak egyik legvonzóbb eleme a wellness udvar, amelyben a különféle szaunák mellett élményfürdő, teabár, fitnessterem és egy gyönyörű pihenőudvar várja vendégeit. Mindenütt tisztaság, kényelem, és sok apró figyelmesség: bolt, kényeztető szolgáltatások; fodrász, kozmetika, masszázs, békés pihenő-

szigetek. Akit a környék élményei rabul ejtenek, az visszatérő vendég lesz – lett – a Tornácosban is. Sokan közülük a határ túoldaláról érkeznek, de egyre több a hazai, családos vendég.

A beruházás egy része a Széchenyi program keretében valósult meg, és ugyancsak pályázati támogatás segítségével létesült a 70 négyzetméternyi napkollektor.

A panziót végigjárva jól nyomon követhető, miként született az egykori, még ma is működő kisboltból, és a kis étteremből ez az impozáns panzió.

Az egész pihenő-vendéglátó komplexumban komoly számítástechnikai rendszert honosítottak meg, melynek legfontosabb eleme a Matrix Handy rádiós pincér terminál. Mivel nagy a vendégforgalom, és az ideérkezők különféle szolgáltatások közül választhatnak, ezért fontos szempont volt az elszámolás gyorsasága, és az, hogy az éttermi rendelés azonnal megje-

A Matrix Handy: mobil pincérgép

A világ több mint 40 országában használják a Matrix Handyt, és átlagosan 10 százalékgal forgalomnövekedésről számolnak be. Ha még nem ismerné, akkor bemutatjuk azt a rutinos munkaerőt, „akinek” figyelmét nem kerülheti el egyetlen be nem ütött sör, elszámolni elfelejtett kávé sem.

A Handy mindent tud, amit a hagyományos kasszagép. Amiben mégis több, az a mobilitás: a rendeléseket már az asztalnál rögzíti. Soha nem hibázik, de mindig továbbítja a vendég kéréseit, észrevételeit a konyhának. Precízen és hiánytalanul fizettet, képes a számlabontásra az asztalnál, és megkülönböztetett elbánásban részesíti a törzsvendégeket. Tapasztalati tény, hogy a Matrix Handyvel dolgozó felszolgáló 60 százalékkal több időt tölthet a vendégtérben. Ez is növeli a vendégek elégedettségét, és az is, hogy a megrendelt ételeket gyorsabban szervírozzák, a számla a vendég asztalánál, helyben készülhet. Mivel az összes pincérfunkció elérhető a Handyn, az ezt használó felszolgálóknak nem kell sorban állniuk a számítógépnél. Az általuk naponta megtett út akár 40 százalékkal csökkenhet, ami 25 százalékkal több vendég kiszolgálását teszi lehetővé, akár kevesebb felszolgálóval is.

A tulajdonos számára nagyobb bevételt jelent, hogy az asztalok gyorsabban forognak. Azokban az órákban, amikor az üzlet termelőképes, a legtöbbet lehet kihozni belőle, mert nincs holtidő, se várakozó vendég. A Handy nemcsak impozáns, hanem intelligens és tulajdonosbarát is: minden művelet, minden rendelés, stornó vagy engedmény, visszakérhető. Az elektronikus naplóban mindent regisztrál, és tévedni akkor sem tud, ha akar. Mivel megelőzi a későbbi félreértéseket, ezért garantálja a stresszmentes munkahelyet.





Hospely Károly

lenjen a konyhán. Így a rendelés felvétele után a felszolgáló máris a következő asztalhoz fordulhat, a konyhán pedig időelőnyvel kezdik készíteni az ételeket. A számla bontása ugyancsak az asztalnál történik, és a Matrix Handy segítségével rövid idő alatt elvégezhető az egyébként hosszadalmas procedúra, akkor is, ha egy nagyobb csoport kíván fizetni.

– Tavaly óta használjuk a Matrix éttermi rendszert –

mondja Hospely József. – Azért választottuk, mert ez nekünk, mint üzemeltetőnek átlátható, a vendég számára pedig megnyugtató. Például azzal, hogy gépi számlát adunk, nagyobb bizalmat keltünk a vendégben, és a felszolgálónak is egyszerűbb, mint egy hosszú műszak végén összeadni a számokat. Úgy alakítottuk saját házunk igényeire a Matrixot, hogy rögzíteni tudjuk a vendégek visszajelzéseit is, és ezek az információk ne vesszenek el. Ezekből később elemzésre érdemes diagramokat készítünk, amelyek megmutatják a fejlesztés lehetséges irányait, például a reklámkampány esetében.

A Matrix rendszer igényeinkre szabását és betanítását a forgalmazó Hotel Informatika szakemberei végezték. Mivel a felszolgálók zömében fiatalok, ezért nem okoz gondot számukra, hogy az érintőképernyőn dolgozzanak, vagy megtanulják



Hospely József

a Handy kezelését. Két Handyt állítottak munkába, az egyik a teraszon dolgozók munkáját segíti, a másik pedig a legtávolabbi vendégtérben rögzíti a rendeléseket. A vendégek tapasztalatai szerint főleg az italok érkeznek gyorsabban az asztalukhoz.

A Matrix olyan speciális igényeiket is kielégíti, mint a 300–500-as nagyságú törzsvendéggörnek járó, mágneskártyával igazolt kedvezmény, és a különféle akciók. Ezekről, vala-

mint az étterem-panzió életével kapcsolatos eseményekről hírlevélben tájékoztatják a vendégeket, és ezeknek az információknak az összegyűjtése, tárolása is egyszerűbb lett a számítástechnika alkalmazásával.

– Fontos volt számunkra, hogy az étlap havi változásait követni tudja a rendszer – folytatja Hospely József. – Például februárban a több vad és hal került fel, később a medvehagyma és a spárga. Az ezekből készült ételek ajánlatát is tartalmazza a hírlevél, valamint a Hegykői Gasztronómiai Napok, és Tízforrás Fesztivál eseményeit.

Az önkormányzat sokféle formában – például az idegenforgalmi adó egy részének visszatérítésével – támogatja a vállalkozókat, akik fölismerték, hogy a lehetőségeket csak közösen, erős összefogással tudják kiaknázni.

SZIKORA KATALIN

a prémium kategóriás **éttermi rendszer**
MATRIX www.ettermirendszer.hu

hotelinformatika Mobil: 06 30 0219 010
 Web: www.ettermirendszer.hu