



Tarjoilijoiden kannalta huonoin tulevaisuudennäkymä on se, että kaikki alkavat syödä baaritiskillä, jonka toisella puolella kokit valmistavat ruokaa. Silloin tarjoilijaa ei enää tarvita, vaan asiakas tilaa suoraan kokilta ja myös maksaa tälle.

TARVITAANKO TARJOILIJAA VIELÄ?

Ensin asiakaspalvelu rentoutui ja nyt se uhkaa hävitä kokonaan, kirjoittaa Hanna Jensen.

HANNA JENSEN KUVA LEHTIKUVA

Tunnetko kyykkäävän tarjoilijan? Kohtasin sellaisen ensimmäisen kerran helsinkiläisessä ravintolassa muutamia vuosia sitten. Tarjoilija parkkeerasi pöytäme päähän, sitoi kädet puuskaan ja istahti leveään kyykkyy, kädet rennosti pöydälle laskien.

“Mikä meininki tänään?” hän kysyi lähes sylissäimme.

Kiitos hänelle. Hän valmisteli meitä siihen, että seuraavassa ravintolassa tarjoilija istuisi suoraan pöytäämme ja sitä seuraavassa koskettaisi tuttavallisesti käsivartta.

Juuri niihin aikoihin Suomessa ravintolapalvelu rentoutui. Asiakkaita alettiin kutsua vieraiksi ja palvelu parani. Muutos oli iso, sillä perinteisesti asiakkaan ja henkilökunnan kohtaaminen oli ollut muodollista ja rituaalinomaista. Kun “pelottavalta” tarjoilijahahmolta riisuttiin titte-li ja hän polvistui seuraamme, jää murtui.

Muutama kuukausi sitten Meksikon-matkalla tarjoilija viiletti pöytäme savikulhot mukanaan. Hän ei juuri pukahtanut. Mutta hänpä olikin tullut survomaan guacamolea “meidän kanssamme” eikä vaihtamaan kuulumisia. Kyseessä oli yksinkertainen toimenpide, mutta ihastuksellamme ei ollut rajoja, kun taituri

murskasi grillatun jalapeñon avokadon sekaan pöydässämme.

“Oooh”, liversimme tarjoilijalle.

Vai oliko hän kokki?

Sen lisäksi, että asiakasta “tullaan lähelle”, nykyään ei enää vaatetuksen perusteella tiedä, mitä työtehtävää kukin ravintolassa tekee. Ehkä en ole ainoa, joka on ollut vähällä tilata toisilta asiakkailta. Työtehtävät sekoittuvat. Kokit myös tarjoilevat ja tarjoilijat valmistavat ruokaa. Ravintoloiden hierarkia murtuu.

Tarjoilijan tärkeimmän tehtävän pitäisi olla jokaisessa ravintolassa sama. Se ei ole tilausten ottaminen eikä lautasten kantaminen vaan se, että ruokavieraat saavat kokonaisvaltaisen elämyksen. Siksi on mielenkiintoista seurata, kuinka nyt maailmalla ennustellaan lukulaitteiden ja robottien korvaavan tarjoilijan. Ruokakonsulttitoimisto Baum & Whitemanin mukaan vuorossa on seuraava, teknologinen mullistus.

Ensimmäiset yhdysvaltalaiset ravintolat, kuten Disney Worldin “Be Our Guest”, ovat jo luoneet mobiilisovellukset tai rannekkeet, joiden avulla asiakkaat tilaavat ja maksavat ruokansa ennakkoon ja saapuvat ravintolaan vain syömään. Pidetään hyveenä, että ruoka tulee pöytään heti kun asiakas saapuu.

Be Our Guestin henkilökunta, ”human cast members”, tunnistaa asiakkaan. Ei siksi, että tämä olisi kanta-asiakas vaan siksi, että hän on ehkä kirjautunut Facebookin kautta ja hänen kuvansa välkkyvät ravintolan monitorissa. Tietokone tunnistaa rannekkeen signaalin: “Möttöset saapuivat!”

Joissakin ravintoloissa asiakkaat tilaavat annoksensa pöydissä olevilta iPadeilta ja rakentavat samalla hampurilaisensa ja pizzansa täytteet kuin digitaalisen palapelin. Ehkäpä sovellus ehdottaa, että “jos valitsit artisokan, kannattaa ottaa myös aurinkokuivattuja tomaatteja”.

Miten käy tarjoilijan? En totisesti toivo, että tarjoilijan ammatti katoaa. Mieluummin toivon, että tarjoilijoista tulee nimeltä tunnettuja supertähtiä, jotka luovat elämyksen vakuuttavilla tiedoillaan, aivan kuten se paras Alkon myyjä.

Tai ehkä he ovat parhaimmillaan kuin Star Warsin jeddit, jotka toimivat sivussa esimerkiksi persoonina ja tekevät kaikkensa ravintolan ja asiakkaan menestyksen puolesta, aina epäitsekäistä syistä. Sillä juuri se näkyy loistavana asiakaspalveluna ja kohtaamisena, jolloin sydän vähän läikähtää. iPadia tarvitaan vain yhden kerran: maksamisen hetkellä. Silloin kaiken on tapahduttava saman tien eikä tarjoilijaa tarvita. ■