

الطلب من المطاعم

البعض يختار طلب الاكل من مطعم ما اثناء تجمع أفراد الاسرة بهدف خلق وقتاكثر لراحة و يخفف الضغط على زوجته من عبء الطبخ ، الا ان هذا التمني الجميلاحيانا لا يحدث على ارض الواقع بسبب الطلب من المطعم .

سؤال : كم مرة طلبت طعام سفري من مطعم شرق اوسطي او محلي و عند وصولك للمنزل تفاجئ بان بعض الاطباق المطلوبة لا تتطابق مع طالب الطعام و ذائقةمستهلكه من ناحية الإضافات ؟ .
شخصيا حدث هكذا موقف كثير معي و هذا ما دعاني ان افرد هذا المقال لعله يطرقمسامع اصحاب المطاعم و يستفيدوا من مغزاه و تفعيل بعض المقترحات لحل هكذا مشكلة .

فلو تخيلنا انك طلبت لافراد اسرتك و ابناء اخوانك من مطعم محلي الطلب التالي :

١٢ سندويتش شاورما دجاج

و ٦ ساندويتش شاورما لحم

و ١٠ ساندويتش فلافل

و ٦ ساندويتش اوصال دجاج

و ١٢ ساندويتش كباب

و ٤ همبورجر لحم و ثلاث بيتزا .

نفترض انه فور استلام اتصالك و تدوينه من قبل موظف الاستقبال بالمطعم اوالمحاسب الذي دون طلبك سينقل تلقائيا الطلب حسب تدويناته و طبقا لما اخبرته إلموظف المطعم القائم على إعداد الطعام : اعتاده ما حسب على التالية الاضافات شاورما كلساندويتش في وضع الطاهي الواقع ان الا . Chef الطحينية و الطماطم والسلطة و البطاطس المقلية و الشطة الحارة . و هكذا وقع و يقع نفس الفعل و السلوكعلى طلب ساندويتش الكباب و ساندويتش شاورما اللحم و ساندويتش الاوصال والهمبرجر .

كالمعتاد بعد استلام الطلب السفري من المطعم ستنادي على ابناءك و ابناء اخوانك لتناول وجبة العشاء و بعد جلوسهم حول المائدة و البدء في توزيع الساندويشات والبيتزا و الهامبورجر ، تفاجئ باعتلاء

اصوات الاعتراض من الابناء الصغار علىمكونات الساندويتش لعدم التطابق مع ما طلبه كل منهم من تخصيص و تحديدالإضافات. مصدر هذا التذمر و الاعتراض من بعضهم هو وجود بطاطس مقلية لكونهلايجب اكل دهون و الاخر مصدر اعتراضه هو خشيته من حرارة الشطة و الاخر سبباعتراضه عدم ارتياعه من وجود الخس في الساندويتش .

عند عمل تحليل شجرة الأسباب و التأثيرات analysis effect and cause لتفحصاسباب التذمر تجد ان نسبة كبيرة لهكذا لغط تقع بسبب غياب التوحيد المعياريسcript standard اي محدد وصف الطلبات في المطاعم المحلية و الشرق اوسطيةبالذات . ثاني الأسباب ، وجود نقاط اتصال عديدة تزيد من نسبة الخطأ عند تدوينالطلب .

بعد وصف موجز للمشكلة ، اقترح عدة حلول و لعل منها :

١- وجود فورم معياري موحد يتضمن كامل الطلب مع التفاصيل للإضافاتالاختيارية

٢- تخصيص موظف استقبال طلبات متمكن و ملائم لطلبات الزبائن بكل التفاصيلو معرفة بثقافة المجتمع الذي سيخدمه

٣- الاكتفاء بالطعام الخفيف المعد داخل المنزل

حتمًا هناك اقتراحات أخرى كثيرة يمكن اثراء مسامعنا بها و إيصال الصوتلأصحاب الشأن لينعم عند التطبيق الجميع بوقت اكثر راحة و اقل توتر و اكثر بهجةو سعادة .