

Το σερβίρισμα του κρασιού στην εποχή του κορονοϊού σε εστίαση και ξενοδοχείο.

Το WSPC θεώρησε χρέος του να ετοιμάσει μια πρόταση για την δημιουργία ενός πρωτοκόλλου που σχετίζεται με το service του κρασιού στα εστιατόρια, τα wine bars, τα ξενοδοχεία και τα tasting rooms των οινοποιείων, από οινοχόους και σερβιτόρους.

Θα πρέπει να γίνει κατανοητό πως αυτό το έγγραφο είναι μόνο μια πρόταση, γιατί διαφορετικές επιχειρήσεις που παρέχουν σέρβις κρασιού μπορεί να έχουν διαφορετικές ανάγκες ή προσεγγίσεις στις υπηρεσίες που παρέχουν. Το βασικό μέλημα είναι το να αναγνωρισθούν τα σημαντικότερα σημεία που εμπεριέχουν τα μεγαλύτερα ρίσκα για το προσωπικό και τους πελάτες.

Επίσης, εδώ δεν θα δοθεί μεγάλη έκταση στην αναφορά γενικών οδηγιών και πρέπει οι εργαζόμενοι να ενημερώνονται από κρατικούς φορείς που παρέχουν τέτοιες οδηγίες. Για παράδειγμα, πρέπει όλοι οι εργαζόμενοι να διαβάσουν τον [Οδηγό Επανεκκίνησης της Μαζικής Εστίασης](#) του ΕΦΕΤ (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων).

Τέλος, θα υπάρχει συνεχής ενημέρωση και αναπροσαρμογή από τους αρμόδιους φορείς άρα η επικαιροποίηση των όποιων οδηγιών κατά περιόδους κρίνεται απαραίτητη.

ΠΡΙΝ ΤΟ SERVICE

Γενικές Οδηγίες

Από το σύνολο των γενικών οδηγιών απομονώθηκαν οι παρακάτω, ως οι πιο σημαντικές:

- Ενημέρωση – εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με την εφαρμογή των κανόνων ατομικής υγιεινής και την τήρηση των μέτρων πρόληψης (πλύσιμο χεριών, ορθή χρήση γαντιών και μάσκας, αποφυγή συγχρωτισμού).
- Ενημέρωση για τα συμπτώματα της νόσου Covid – 19 , ώστε το προσωπικό να είναι σε θέση να αναγνωρίσει πιθανά συμπτώματα εγκαίρως και να μπορεί να ζητήσει ιατρική βοήθεια.
- Επαρκής εξοπλισμός σε αναλώσιμα όπως μάσκες, γάντια και αλκοολούχα διαλύματα.
- Φοράτε μάσκα και γάντια μιας χρήσης σύμφωνα με τις [οδηγίες](#).
- Διαμόρφωση του χώρου σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΟΔΥ (μέγιστος αριθμός ατόμων ανά τραπέζι, απόσταση μεταξύ των καθισμάτων, απόσταση μεταξύ των τραπεζιών, κλπ)
- Διατήρηση αποστάσεων ασφαλείας κατά την εξυπηρέτηση των πελατών .
- Χρήση ειδικών κάδων απορριμμάτων για γάντια, μάσκες και αντισηπτικά μαντηλάκια μιας χρήσης, πανιά κλπ.
- Για τις χρηματικές συναλλαγές προτείνεται η χρήση ανέπαφων συναλλαγών, η απολύμανση των POS μεταξύ συναλλαγών όταν χρησιμοποιείται PIN και ζητήστε από τους πελάτες να τοποθετήσουν τα χρήματα σε ειδικό δισκάκι και επιστρέψτε τα ρέστα με τον ίδιο τρόπο. Απολυμάνετε το δισκάκι μετά από κάθε χρήση

Παραλαβή κρασιών

Η απόλυτη τήρηση των απαιτούμενων υγειονομικών μέτρων από την παραλαβή των κρασιών μέχρι και το σερβίρισμα θα πρέπει να αποτελεί βασική προτεραιότητα.

- Κατά την παραλαβή και την τοποθέτηση των φιαλών στην κάβα συνίσταται η χρήση μάσκας και γαντιών.
- Συνίσταται η επαφή με τους οδηγούς των προμηθευτών να είναι περιορισμένη και να αποφεύγονται οι χειραψίες.
- Να γίνει οργάνωση του αποθέματος με στόχο την μικρότερη δυνατή συχνότητα παραγγελιών ενώ ιδεατά οι παραλαβές θα είναι σε διαφορετικές ώρες ανά προμηθευτή.
- Αν ακολουθηθεί ένα συγκεκριμένο πρωτόκολλο στην παραλαβή και στην αποθήκευση των φιαλών, αυτό θα μπορούσε να καταγραφεί στην πρώτη σελίδα της λίστας κρασιών, προς ενημέρωση των πελατών. Για παράδειγμα «όλες οι φιάλες κρασιού, από παραλαβής αποθέματος μέχρι και την στιγμή που φτάνουν στο τραπέζι σας, διαχειρίζονται από άτομα που φορούν μάσκα και αποστειρωμένα γάντια μιας χρήσεως».

Λίστα Κρασιών

Η έντυπη λίστα κρασιών όπως και οι κάρτες των μενού είναι παραδοσιακά από τα πιο μολυσμένα σημεία σε ένα εστιατόριο και αποτελούν μέσα διάδοσης μικροβίων καθώς επαναχρησιμοποιούνται συχνά χωρίς να έχουν πρώτα καθαριστεί ή απολυμανθεί. Υπάρχουν έξυπνοι και σύγχρονοι τρόποι για να ελαχιστοποιήσετε την επαφή του πελάτη με την λίστα κρασιού ή τα μενού, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Σημείωση: ότι αναφέρεται παρακάτω μπορεί να έχει εφαρμογή και για τα μενού φαγητού.

- Εγκαταστήστε ειδική εφαρμογή (application / App) παραγγελίας. Ζητήστε από τους πελάτες σας να την έχουν εγκατεστημένη στο smartphone τους. Έτσι θα έχουν την λίστα διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή, στα δικά τους χέρια και μόνο.
- Η λίστα κρασιών θα πρέπει να βρίσκεται στο site του εστιατορίου ή του ξενοδοχείου έτσι ώστε ο πελάτης να έχει την δυνατότητα να την μελετήσει πριν την άφιξή του στον χώρο σας και να τον ενθαρρύνετε να το κάνει και κατά την διάρκεια του δείπνου. Φυσικά η λίστα που υπάρχει στο site θα πρέπει να είναι επικαιροποιημένη.
- Μετά από κάθε κράτηση αποστέλλετε ηλεκτρονικά την λίστα κρασιού εσείς στους πελάτες σας ώστε να γνωρίζουν τις επιλογές τους. Εκεί θα μπορούσατε να έχετε και συγκεκριμένες προσφορές, προωθητικές ενέργειες ή ακόμα και

σπάνιες φιάλες προς εξάνληση» για ακόμη καλύτερη κατεύθυνση των πωλήσεων.

- Στα ξενοδοχεία με εστιατόρια ,τόσο η λίστα κρασιών όσο και τα μενού να εγκαθίστανται στην TV του δωματίου ώστε να μπορεί ο πελάτης να έχει πρόσβαση και πριν την άφιξή του στους χώρους εστίασης.
- Αν επιλεχθεί η δημιουργία έντυπης λίστας προτείνεται να είναι πλαστικοποιημένη και να απολυμαίνεται μετά από κάθε χρήση. Ο φορητός αποστειρωτής υπέρυθρων (UV Sanitizer) φαίνεται να είναι η πιο εύκολη λύση και κερδίζει έδαφος σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Σε περίπτωση που η λίστα είναι μικρή τότε μπορεί να γίνει εκτύπωση λίστας μίας χρήσης που στο τέλος θα μπορούσε ο πελάτης να την παίρνει μαζί του. Ακόμα και σημεία που έχουν μεγάλες λίστες κρασιών θα μπορούσαν να έχουν μια μικρή λίστα «επιλογών της ημέρας» που θα μπορεί να είναι εκτυπωμένη με αυτόν τον τρόπο.

KATA TO SERVICE

Σερβίρισμα

Η γενική προσέγγιση που προτείνουμε είναι η μείωση των επαφών με τους πελάτες αλλά και η ελαχιστοποίηση των επισκέψεων των ατόμων του service στο τραπέζι, ακόμα και αν αυτό έχει επιπτώσεις στην όλη εμπειρία της φιλοξενίας που προσφέρεται ή και στην αίσθηση πολυτέλειας που αρμόζει σε ένα συγκεκριμένο εστιατόριο.

Ο αριθμός των ατόμων που διαχειρίζεται το service ενός τραπεζιού, θα πρέπει να ελαχιστοποιηθεί και ιδανικά να γίνει μονάδα. Αυτό θα έχει επιπτώσεις και στην δομή του προσωπικού της σάλας αλλά και στην εκπαίδευσή του, αφού το ίδιο άτομο καλείται να διαχειριστεί από το φαγητό και το κρασί μέχρι το *deparasage* και την πληρωμή. Οι διαφορετικοί ρόλοι σταματούν να είναι πια τόσο διακριτοί. Δεν πάμε στην κατάλυση του ρόλου του οινοχόου, αλλά στο να έχει το κάθε άτομο ικανή γνώση και εκπαίδευση για να εκτελεί χρέη οινοχόου.

- Διαχειριστείτε με καινούργια γάντια μιας χρήσης τα καθαρά σκεύη και τα εργαλεία σας μετά την πλύση (ποτήρια, καράφες, ανοιχτήρια, δίσκους, πετσέτες, ποδιές).
- Τα ποτήρια συστήνουμε να μην βρίσκονται από πριν στο τραπέζι αλλά να τοποθετούνται παρουσία του πελάτη με την άφιξή του. Αν αποφασιστεί το στρώσιμο του τραπεζιού πριν την άφιξη, τότε θα μπορούσε να γίνει αποστείρωση αυτών, αλλά και όλου του τραπεζιού με έναν φορητό αποστειρωτή, μπροστά στον πελάτη.
- Επιλέξτε να διαθέτετε ατομικά νερά στους πελάτες σας.
- Καθαρίστε και απολυμάνετε το τραπέζι μετά από κάθε αλλαγή πελάτη. Προτιμήστε τραπεζομάντηλα και σουπλά μιας χρήσης. Διαφορετικά ενδείκνυται η συχνή αντικατάσταση των υφασμάτων των τραπεζομάντηλων.
- Διατηρείτε στην ποδιά σας υγρό με απολυμαντική δράση και φροντίστε η πετσέτα σας να είναι πάντα καθαρή.

- Επιλέξτε απολυμαντικά υγρά που δεν αφήνουν υπολείμματα, στεγνώνουν άμεσα και να μην είναι αρωματισμένα.
- Προτείνεται απολύμανση με εμβάπτιση του ανοιχτηριού σε δοχείο με οινόπνευμα πριν την χρήση του και μπροστά στον πελάτη.
- Ιδεατά, ο οινοχόος θα απολυμάνει και τα χέρια του αλλά και την φιάλη, πιθανά με ένα μαντηλάκι, μπροστά στον πελάτη και πριν μπει στην διαδικασία ανοίγματος της φιάλης.
- Κάθε φιάλη να ανοίγεται μπροστά στον πελάτη αφαιρώντας ολόκληρο το καψύλλιο και καθαρίζοντας την επιμελώς πριν την αφαίρεση του φελλού. Αν υπάρχει δυνατότητα να στήσετε μικρό τραπέζι εργασίας ώστε όλες οι διαδικασίες ανοίγματος, μετάγγισης κλπ να γίνονται μπροστά από το αλλά όχι πάνω στο τραπέζι του πελάτη.
- Αφαιρούμε το φελλό από το ανοιχτήρι χρησιμοποιώντας μικρή πετσετούλα μίας χρήσης την οποία παίρνουμε από προφυλαγμένη συσκευασία παρουσία του πελάτη. Τοποθετήσουμε φελλό σε ατομικό πιατάκι το δίνουμε στον πελάτη. Σε καμία περίπτωση δεν ακουμπάμε το φελλό στη μύτη μας. Μια τελείως διαφορετική προσέγγιση είναι να αποσύρουμε τον φελλό χωρίς να έρθει σε επαφή με τον πελάτη και το τραπέζι του.
- Επειδή το να δοκιμάζει ο οινοχόος το κρασί μπροστά στον πελάτη για να ελέγξει την πιθανή παρουσία ελαττώματος (πχ φελλός), επιβαρύνει πολύ την όλη διαδικασία (διαχείριση επιπλέον ποτηριών, πτυελοδοχείου, αφαίρεση μάσκας κ.α.) προτείνεται η δοκιμή του κρασιού από τον πελάτη, για κάθε φιάλη που θα ανοιχθεί στο τραπέζι.
- Αν ο πελάτης θεωρήσει πως η φιάλη είναι ελαττωματική τότε αυτή θα πρέπει να αποσύρεται και να ρωτάται ο πελάτης αν θέλει αντικατάσταση άλλης φιάλης της ίδιας ετικέτας ή επιλογή άλλου κρασιού. Σε λίγες περιπτώσεις, για παράδειγμα σε κάποιες ακριβές φιάλες, θα πρέπει να ελέγχεται η φιάλη από τον οινοχόο.
- Το σερβίρισμα κρασιού με το ποτήρι πρέπει να γίνεται από την φιάλη στο ποτήρι μπροστά στον πελάτη.
- Οι επιλογές φιαλών περιεκτικότητας 375ml θα πρέπει να αυξηθούν στις λίστες κρασιών το ίδιο και οι φιάλες που είναι κλεισμένες με βιδωτό πώμα, που οι πελάτες θα μπορούν να ανοίξουν μόνοι τους. Αν και προς το παρόν οι διαθέσιμες ετικέτες με τα παραπάνω χαρακτηριστικά είναι σχετικά περιορισμένες, όσο πιο σαφής γίνει η ανάγκη αυτών στους διανομείς και τους παραγωγούς, τόσο η ποικιλία θα αυξηθεί, ακόμα και στα πιο premium κρασιά.
- Είναι θέμα πολιτικής το αν ο σερβιτόρος θα είναι υπεύθυνος για το σερβίρισμα κρασιού ή αν ο πελάτης θα σερβίρει μόνος του. Προτείνεται η δεύτερη επιλογή, σαν η πιο ασφαλής, αν και σε κάποιες περιπτώσεις θα οδηγήσει σε χαμηλότερη κατανάλωση. Είναι αυτονόητο πως η διάταξη του τραπεζιού μαζί με την θέση της σαμπανιέρας θα διευκολύνει κάτι τέτοιο, καθώς και η αποκλειστική χρήση της σαμπανιέρας από τον ίδιο τον πελάτη.
- Η χρήση drop stop κρίνεται προβληματική, μιας και η απολύμανσή τους είναι δύσκολη και καταστρέφει το υλικό κατασκευής.
- Να είστε προσεκτικοί ώστε το στόμιο της φιάλης να μην έρχεται σε επαφή με το χείλος του ποτηριού κατά το σερβίρισμα.

- Απολυμάνετε τους δίσκους σερβιρίσματος και την λίστα κρασιού μετά από κάθε χρήση.
- Φορέστε νέα καθαρά γάντια μίας χρήσης μετά από κάθε μάζεμα τραπεζιού.
- Μπορείτε να έχετε διαφορετικό χρώμα γάντια για τους υπαλλήλους ανάλογα με την εργασία που κάνουν προκειμένου οι πελάτες να αντιλαμβάνονται ότι πάντα τηρούνται οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας πχ μαύρα γάντια για το σερβίρισμα, λευκά για το μάζεμα και μπλε για το στρώσιμο του νέου τραπεζιού.

Όλες οι παραπάνω συμβουλές είναι μια πρώτη προσέγγιση ενός θέματος που είναι αχαρτογράφητα νερά, σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, ενώ καθημερινά προστίθενται νέα δεδομένα, τόσο από την νομοθεσία όσο και από την επιστημονική κοινότητα.

Πολλές από αυτές τις συμβουλές ίσως και να είναι αντικρουόμενες μεταξύ τους, αφού το οινικό service αφορά επιχειρήσεις που έχουν διαφορετικές υποδομές, υπηρεσίες αλλά και ανάγκες.

Το βασικό είναι ο κάθε επιχειρηματίας να βρει το τι του ταιριάζει από όλα τα παραπάνω και να συνθέσει το δικό του πρωτόκολλο, το οποίο θα πρέπει να επικοινωνείται με όλους τους εργαζόμενους και όλους τους επισκέπτες. Κάθε άτομο που δουλεύει στην σάλα θα πρέπει να έχει εύκολη πρόσβαση σε αυτό το πρωτόκολλο και να είναι σαφείς οι υποχρεώσεις, οι αρμοδιότητες αλλά και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν.

- Προσοχή! Θα πρέπει να ενημερώνεστε συνεχώς και να αναπροσαρμόζεστε ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις οδηγίες των αρμόδιων φορέων.
Τηλέφωνα ΕΟΔΥ: 1135 και 210 5212000