



אימפריית החושים

החלק במוח האחראי על גירויים חושיים, אמיגדלה שמו, הוא שיקבע אם הלקוח יזכור את המסעדה לטובה, גם אם המלצר שפך עליו יין בטעות. איך עושים שימוש נכון בתכונות האמיגדלה ומה הקשר בין שפת הגוף לשורת הרווח



אהד גניאל

האורח שלך לא תמיד יודע להסביר מדוע אין הוא מרוצה, או מדוע לא בחר מהמנות המיוחדות שהמלצר סיפר לו עליהן, אבל הבחירה הסופית שלו נוטה לרעתך מפני שהאמיגדלה ערה לכל המתרחש סביבה, מקבלת מידע מכל החושים, ומשפיעה על החלטותינו בלי שנשים לב לכך. לדוגמה, האורח שואל "יש מיץ גור?" והמלצר משיב: "אין לנו גור, יש מיצים אחרים...". בטרם הספיק המלצר לסיים, האורח מפסיק אותו ואומר: "למה אין גור? חבל שאין גור, במסעדה X יש גור...". התשובה השלילית של המלצר "הקפיצה" את האמיגדלה של הלקוח, והיא מגיבה בהתאם שכן אורח שמגיע למסעדה מצפה שכל בקשה שלו תיענה בחיוב. מובן שיש מקרים שבהם אין באפשרותנו לספק את המוצר, ולכן חשוב לתת לאורח תשובה שתיראה חיובית בעיניו, ולא תשפיע על תהליך המכירה - תשובה שתגרום לו לבחור במוצרים שיש לנו ושנרצה למכור לו. הנה דוגמה לתשובה אחרת לשאלה "האם יש מיץ גור?" שהשפעתה על האמיגדלה חיובית: "יש לנו מיץ תפוזים, לימונדה, או אשכוליות אדומות". האורח ישיב "טוב, אז תביא לי מיץ X". כאן האורח לא נענה בשלילה, ולכן לא יגיב בשלילה. שנית, על ידי המילה "או" האורח יכול לבחור. האדם בוחר כשניתנת לו האפשרות לבחור, גם אם אין זה רצונו.

אין מיץ גור, אבל...

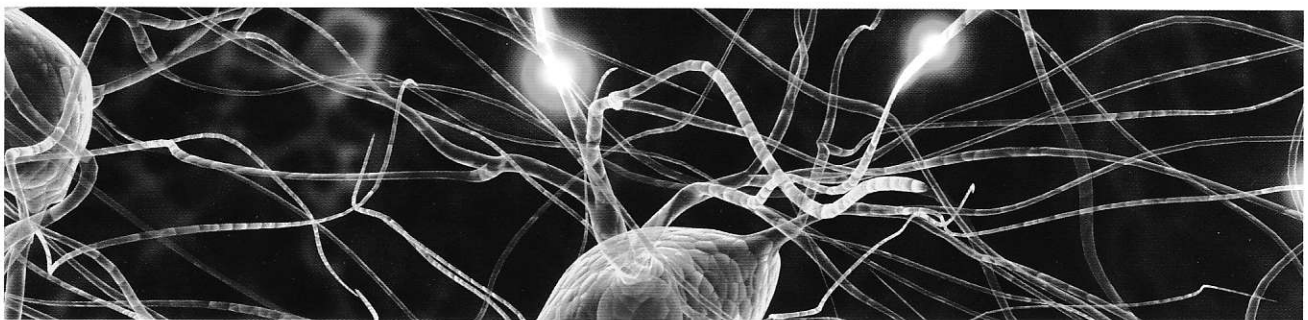
אם ישאלו אותך מהו הרושם שלך ממסעדה מסוימת שבה ביקרת לפני שבוע - טוב, בינוני או מצוין, כשמהירות התשובה שלך היא החשוד בה, תענה מיד בלי צורך לחשוב. אם תתבקש לנקוב בפרטים, לעומת זאת, תצטרך זמן רב כדי להשיב: מה שם המלצר ששירת אותך? מה שתית? מה הזמנת למנות ראשונות ומה לעי קריות? באיזו שעה יצאתם מהמסעדה? אתה תתחיל לענות ב"אהה..." ולאט-לאט תנסה לדלות את המידע מזיכרוןך, ובחלק מן המידע לא תצליח להיזכר כלל. המוח שלנו מורכב מכדי לזכור פרטים שוליים, וקל לו יותר לזכור תחושות משום שהשפעתן חזקה יותר. כלומר לשאלה בדבר תחושה נקבל תשובה מהירה ומדויקת, ותשובותינו לשאלה שנדרשת בה ירידה לפרטים יהיו אטיות, חסרות, ולעתים לא מדויקות.

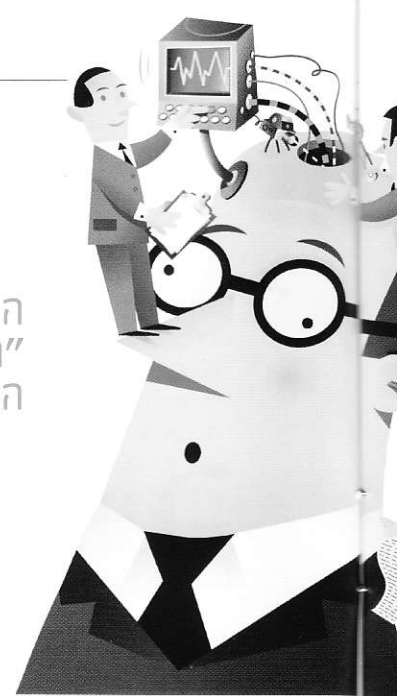
לא תמיד תהיה חוויית השירות מושלמת: בכל מסעדה קורה שהאוכל או השתייה מתעכבים, קורה שהבשר צלוי מדי, המלצר שפך יין על האורח, המוסיקה חזקה מדי או שיש שולחן שהסועדים בו לא קמו, והם מעכבים אורחים חדשים בכניסה. בכל המקרים האלה הסועדים עדיין יכולים לצאת בסוף הבילוי מדושנים מעונג. הכול תלוי בהשפעתה של המסעדה על האמיגדלה שלהם.

כלולו קרה שנבהלנו, סתם ככה, מצינור גינה על דשא שנראה לרגע כנחש - אף על פי שידענו שבגינת הבית אין סיכוי לפגוש בנחשים. אם אבקש מכם לתאר כמעט-תאונה שהייתה לכם, תיווכחו שאתם זקוקים לשלוש עד שש דקות כדי לספר את כל המעשים שע"שיתם, התמונות שראיתם והמחשבות שחלפו בראשכם. כל זה כשמדובר באירוע שנמשך פחות משנייה. אלה הן מקצת היכולות של החלק במוח הקרוי אמיגדלה (amygdala), או בעברית: שקדי המוח.

האמיגדלה אחראית על התחושות שיוצרות את החוויה (או כמו שקוראים לה במסעדות "האווירה"). היא מקבלת את כל הגירויים החושיים לתת-מודע וממנה עובר המידע ל"מוח החושב". מדובר בחלק קדום שאחראי על הישרדותנו, והוא עדיין פעיל ומשפיע על רוב הבחירות שלנו.

לכן אם במסעדה שלך תצליח להשפיע לטובה האמיגדלה של אורחך, הם יחזרו לעתים קרובות יותר, וידברו על המסעדה שלך בחיוב. לא מדובר כאן בתורה נסתרת - עולם הפרסום עושה שימוש בתת-מודע כבר שנים רבות - אך אנו לא השכלנו ליישם זאת בתחום המסעדות.





התשובה השלילית של המלצר
"הקפיצה" את האמיגדלה של
הלקוח והוא מגיב בהתאם

תשובת המלצר אינה מתגוננת
אלא מספקת אינפורמציה,
ובסופה יש סיום שמטרתו
לשנות את האווירה



קוק פור גו'ב
שרותי השמה לענף ההסעדה

מחפש עובדים?

אנחנו נחסוך לך את
"כאב הראש" הכרוך
באיתור, אבחון, מיון
והתאמה של בעל
המקצוע הדרוש לך.

מחפש עבודה?

מאגר הצעות עבודה גדול
יותר מכל הלוחות ומאגרי
העבודה האחרים בשוק

info@cook4job.co.il
אדי: 054-4911181
גרי: 054-2241978

לפרטים: www.cook4job.co.il

יתרונות אדירים גלומים בהבנת האמיגדלה:
צוות עובדים מרוצה שמעוניין למכור יותר ומא-
תגר את עצמו, בלי לפגום בהנאת הבילוי. רמת
המתיחות במסעדה יורדת, דבר המשפר את
העבודה ומגדיל את התפוקה אצל העובדים.
בסופו של דבר מדובר במסעדה שיש בה חוויה
מצוינת, ציבור הולך וגדל של לקוחות קבועים
ושורת רווח הולכת וגדלה.

רק לא להיחשב פלצנים

זאת ועוד, דמיינו לעצמכם מצב שיש בידכם
מידע מהימן על כל אורח שנכנס למסעדה,
שמו, הרגליו, מה הוא אוהב לשתות, מה הוא
אוהב לאכול, כיצד הוא רוצה שינהגו בו, מה
התקציב שלו וכדומה. הרי ברור שיהיה לנו קל
יותר להסב לו הנאה. אם נהיה ערים לפרטים
שאינם נאמרים במילים, נקבל את רוב המידע
על האדם שמונח, ובעצם נלמד להכיר את
הקונה, את תקציבו ואת הרגליו, ונוכל להציע
לו מוצרים שהוא תמיד יהיה מעוניין בהם. נוכל
למכור לו חוויה ולא סתם "לדחוף" לו אוכל, לג-
רום לו לשלם ולצאת עם חוויה שלילית, ולספר
לחבריו שאנחנו יקרנים ופלצנים.

חשבולרגע, יש לכם מקום מעולה, הצוות שלכם
מוכן להזיע בשביל המקום ורוצה להרוויח יותר
טיפים... אז למה הוא לא מוכר? אולי הוא מר-
קיע אנרגייה בכיוונים הלא נכונים. מלבד רוב
הכלים למכירה ולשירות איכותי ומקצועי שיש
לכם, צריך להוסיף קצת מידע על האמיגדלה,
ממש כמו בתבשיל טוב. נחוץ משהו שייתן את
ה"קיק", שיהפוך את התבשיל מטוב למעולה -
וזה מה שהידע על האמיגדלה עושה: הוא הופך
את הטוב למצוין.



הכותב הוא בעל אי"מ הדרכות -
הדרכה, ייעוץ וליווי.

מלצר עם חיוך אמתי

יש מילים שגורמות לאמיגדלה להגיב בשלילה,
ולכן חשוב להימנע משימוש בהן בעת מכירה או
שירות. דוגמה נוספת היא אורח שאומר למלצר:
"יקר פה" או "מה זה המחירים האלה?" והמלצר
משיב לו "אלה המחירים". תשובתו של המלצר
נובעת מאי-מודעות לתגובת האמיגדלה, הרי
האורחים שהוא משרת כבר יושבים במסעדה,
כלומר בחרו לבלות שם. אמירתם היא צורה
מסוימת של בקשת מידע, וסביר להניח שהם
התכוונו לומר: המחיר כאן יקר יותר ממה שצ-
פיתי - מדוע?

מבחינת האמיגדלה תשובה נכונה לשאלה כזו
תהיה: "את הברשר אנו מיישנים בעצמנו והדגה
היא דגה טרייה, הבוקר הדגים עוד שכשכנו במי
הים". מדובר בתשובה אדיבה וחיונית, שמספ-
קת מענה לחששותיו של האורח מהמחיר. הת-
שובה אינה מתגוננת, אלא נותנת אינפורמציה
ובסופה יש סיום הומוריסטי שנועד לשנות את
האווירה. שינוי האווירה הוא אחת השיטות המ-
שפיעות על האמיגדלה בפרט, ועל תחושותינו
בכלל. כאשר את הדברים אומר מלצר שרוכך
מעט לעבר השולחן, ידיו קרובות לגופו וחיוך
אמתי מרוח על פניו - האורחים נעשים בדרך
כלל כחומר ביד היוצר. מלצר שיענה נכונה יביא
את האורחים החדשים האלה לבילוי מהנה,
ובסופו הם יהיו לקוחות קבועים.

האמיגדלה רגישה לשפת הגוף, למימיקה
ולמחוות העדינות ביותר של הגבות, העיניים
והפה. היא רגישה לטון הדיבור ולמילים הנבחר-
ות. היא מגיבה לריחות, לתחושות, למראות,
לשמיעה ולטעמים. אם נשקיע בצוות העובדים
שלנו ונלמדם קצת על האמיגדלה ועל פעולתה,
נוכל לגרום לכל אורח שנכנס אלינו למסעדה
להיות אישי יחסי הציבור שלנו, לחזור עם חבריו
ולספר עלינו לעוד רבים. עדיין יהיו תקלות,
ואף טבעי שיהיו. אך אם נדע לטפל בהן נכון,
תישאר החוויה חיובית ומזמינה.