



Kuuntele ja ohjeista asiakasta

Onnistunut vuorovaikutus keittiön työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sekä asiakkaiden huomioiminen näkyy niin lautastähteiden kuin tarjoiluhävikin vähenemisenä. Asiakaspalautteen kautta voidaan kuulla ruokailijoiden mielipiteitä tarjotuista ruokalajeista, jolloin tietoa voidaan hyödyntää ruokalistan suunnittelussa. Muista aina kiittää ruokailijaa palautteesta – oli se myönteistä tai kielteistä.

Mieti hetki, miten vuorovaikutus ja viestintä ruokailijoiden kanssa työpaikallasi tällä hetkellä toteutuu?

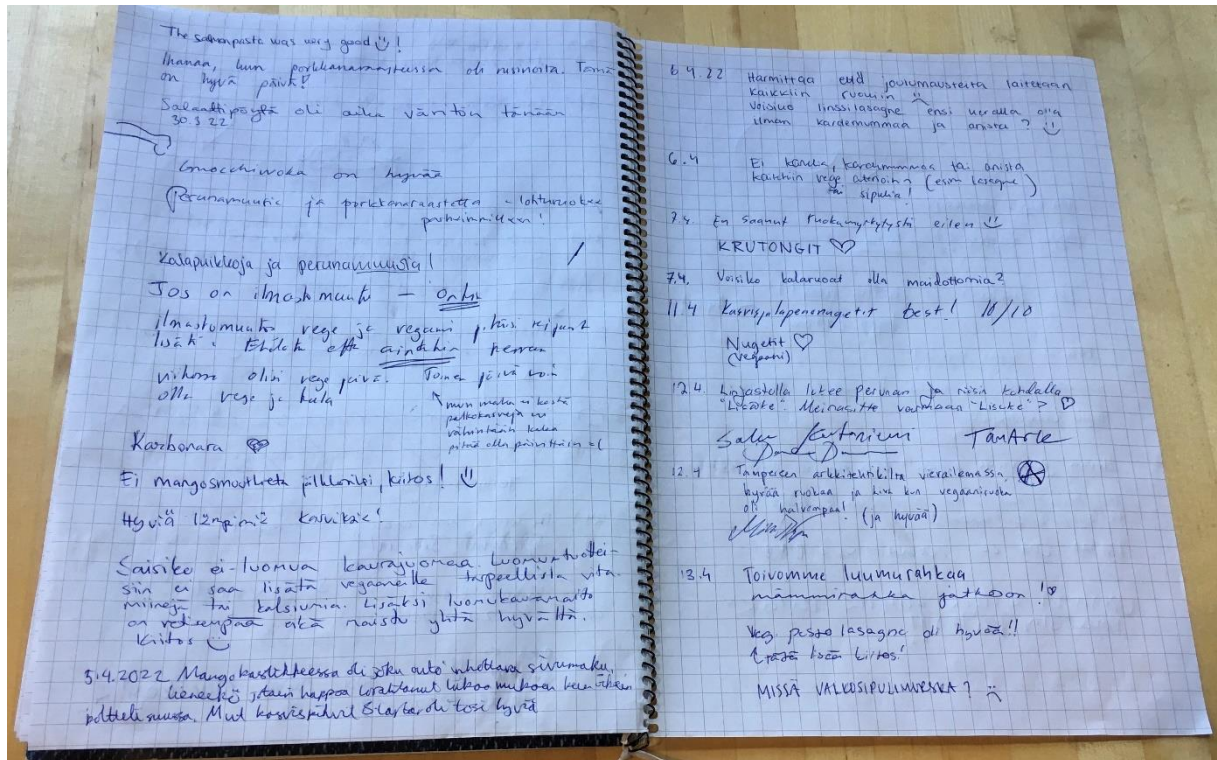
Viestinnän vaikutus ruokahävikin määrään voi olla hyvin suora: Erityisesti linjastoruokailussa voidaan kertoa santsausmahdollisuudesta ja kehottaa ottamaan ruokaa vain sen verran kuin jaksaa syödä. [Tutkimuksissa](#) linjastoon kiinnitettyjen kylttien havaittiin vähentävän lautastähteen määrää 20 prosentilla hotellin aamupalalla ja 15 prosentilla yliopiston lounasruokalassa. Myös ruokahävikin seurauksista tiedottaminen voi muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä toivottuun suuntaan.

Tutustu seuraavaksi vinkkeihin ruokailijoiden kuulemiseen ja asiakaspalautteen keräämiseen:

Viestivihkolla voi kysyä ja saada palautetta matalalla kynnyksellä. Viestivihko asetetaan ravintolan ovensuuhun tai muuhun keskeiselle paikalle. Merkintöjä kertyy vihkoon usein enemmän, kun henkilökunta kirjoittaa edellispäivän viestien perään uuden päivämäärän ja mahdollisesti myös tarjottavien ruokien nimet.



Vihkoon voi jättää ruokailijoille myös kysymyksiä: ”Tänään kokeilimme ensimmäistä kertaa härkäpapubolognesea – Mitä piditte?” tai ”Tänään tarjolla on possupata, jonka reseptiä olemme uudistaneet toiveittenne mukaisesti – huomasi teko eron vanhaan reseptiin?”



QR-koodi soveltuu palautteen ja toiveiden keräämiseen erityisesti nuoremmilta kohderyhmiltä. Se on näppärä lisätä esimerkiksi ruokailian yhteyteen. QR-koodin avulla ruokailijat voivat kommentoida ruokalistaa ja esittää toiveitaan. Muista viestiä selkeästi, mistä teemoista toivotte ruokailijoiden erityisesti antavan palautetta.

Makuraadeissa ruokailijat kootaan yhteen esimerkiksi koulu- tai työpaikkaruokalaan maistamaan kehitteillä olevia reseptejä ennen niiden tuontia ruokalistalle. Tilaisuudet mahdollistavat suoran vuoropuhelun ruokailijoiden ja keittiön henkilökunnan välillä. Makuraatien avulla voidaan



saada arvokasta tietoa siitä, minkä tyyppisiä reseptejä ruokalistoilta kannattaa tuoda.

Kouluissa järjestetyissä makuraadeissa voidaan käsitellä myös oppisältöjä, kuten ruokailian koostamisen periaatteita tai ruoan ilmastovaikutuksia. Makuraadit ovat myös hyvä tilaisuus käsitellä ruokahävikkiä. Tarkemmat ohjeita makuraadien järjestämiseen löydät [Kestävän kouluruoan keittokirja](#) -oppaasta (sivut 16–19) sekä maistuvakoulu.fi -sivustolta.

Palautetta voi pyytää myös [hävikkikampanjoiden](#) yhteydessä. Asiakkaat voivat esimerkiksi ruokalaan asennetun tabletin avulla viestiä ajatuksiaan päivän menusta tai ruokailian viihtyisyydestä.

Pohdi seuraavaksi, mitä muita keinoja keittiön ja ruokailijoiden välisen vuorovaikutuksen lisäämiseksi omalla työpaikalla olisi mahdollista toteuttaa.

Lähteet:

Kallbekken, S. & Sælen, H. 2013. 'Nudging' hotel guests to reduce food waste as a win-win environmental measure, *Economics Letters*. Volume 119, Issue 3, Pages 325-327.

Whitehair, K.J., Shanklin, C.W., Brannon, L., A. 2013. Written Messages Improve Edible Food Waste Behaviors in a University Dining Facility. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, Volume 113, Issue 1, Pages 63-69.