



Knjige žalbi prazne Nezadovoljni gosti rijetko ponove posjet istom lokalu

Prešute splačine i više nikad ne dođu

Ukusi su različiti, a zbog 30% manje gostiju naš je posao da im se svima prilagodimo, kažu ugostitelji

Društvanke koje je večeralo u jednom zelinskom restoranu nije bilo fascinirano hranom, a činilo im se i da je ceh malo previsok. Domaćinima nisu ništa rekli, no dileme nije bilo; dotični se restoran križa s liste mjesta na koja bi se u dogledno vrijeme ponovo moglo izaći. Takva je reakcija tipična za mnoge goste domaćih ugostiteljskih objekata: prešutjet će prepečeni odrezak, mlako vino, otresitog kobarara, ali više neće doći. U mnogim ugostiteljskim lokalima knjige žalbe tako zjape prazne, a i u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača kažu da od početka ove godine praktički nisu primili niti jednu jedinu pritužbu na ugostiteljsku uslugu. – Dio gostiju možda odmah u restoranu razriješi problem ako je čime nezadovo-



Većina hrvatskih gostiju nema naviku žaliti se PHOTOS.COM

ljan, drugi se možda ohlade dok dođu kući, a mnogi su, očito, i zadovoljni uslugom koju dobiju kad odu nekamo na objed, piće ili samo kavu. Kvaliteta sigurno raste i vjerojatno u pravilu nema velikih kršenja potrošačkih prava – zaključuje na osnovi izostanka pritužbi Tomislav Lončar iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača. Vlasnik restorana “Ze-

njak Ventek” u Kumrovcu, Branko Greblički kaže da je konkurencija danas toliko velika, a gostiju tridesetak posto manje nego prije deset godina, da si niti jedan ozbiljan ugostitelj ne može dopustiti veći propust. – Ukusi su različiti, uvijek ima gostiju kojima bolje prija manje ili više slana hrana, bolje ili slabije pečeni odrezak, ali to su stvari koje se odmah rješavaju. O tome



Kvaliteta raste i u pravilu nema velikih kršenja potrošačkih prava

Naši se gosti rijetko bune, a ako se na to odluče prigovaraju uglavnom zbog cijene

da se gostu mora izići ususret i udovoljiti mu nema dilema – kazuje Greblički. – Gosti su danas vrlo osviješteni, znaju što žele i koliko što vrijedi, a upravo je vrijednost za novac pitanje na koju je većina najosjetljivija. O cijenama, koje mnogi ugostitelji nisu mijenjali već šest-sedam godina, velika većina gostiju jako je dobro informirana i prije nego što dođe na objed. Za razliku od prije, sada je telefonsko raspitivanje o cijenama mnogo češće – kaže Greblički. Slično je iskustvo i predsjednika Ceha ugostitelja pri Hrvatskoj obrtničkoj komori Ante Mihića, koji ima lokal u Šibeniku. – I stranci i naši ljudi u pravilu se rijetko tuže, osim što nekima bude sporna cijena – kaže Mihić.