



Eurest přináší do bývalých závodních kantýn slunce a úsměv

JIŘÍ PANCÍŘ

Největší cateringová společnost v ČR Eurest, spol. s r.o., patří v hodnocení prestižní soutěže „Českých 100 nejlepších“ k nejlepším společnostem v České republice. I v loňském roce přebíral její výkonný ředitel pro ČR Jan Jiran ve Španělském sále Pražského hradu toto významné ocenění, přičemž Eurest postoupil v pořadí hodnocených společností z 8. na 6. místo. Na náš dotaz, čím si tento úspěch vysvětluje, nám pan Jiran odpověděl:

Za tímto úspěchem vidíme každodenní péči o naše hosty a klienty. Svůj význam má i zázemí silné mateřské společnosti Compass Group, které nám umožňuje čerpat ty nejlepší zkušenosti ve stravovacích službách z celého světa a dle našeho uvážení pak uplatnit v podmínkách České republiky. Eurest byl založen ve Francii již v roce 1970 a postupně začal otevírat své restaurace po celé západní Evropě, ale také v Jižní Americe a v severní Africe. Po roce 1989 začal pronikat i do zemí bývalého komunistického bloku. Tehdejší Československo bylo mezi prvními, kam Eurest vstoupil již v roce 1991. Naším prvním zákazníkem byl „Rudý Letov“ a reportáž ze slavnostního otevření nové restaurace byla dokonce zařazena do hlavního vysílání Televizních novin v České televizi.

V roce 1996 fúzoval francouzský Eurest s britskou společností Compass Group PLC, která je v současnosti největší společností v oblasti stravovacích služeb na světě. Působí nyní v 52 zemích celého světa. Český Eurest je spolu se Slovenskem, Polskem, Rumunskem a Ruskem začleněn do skupiny zemí střední a východní Evropy. Rychlý rozvoj Eurestu v České republice neměl ve světě obdoby. Za prvních pět let činnosti jsme uzavřeli 90 kontraktů a k dnešnímu dni jsme již otevřeli a provozujeme 350



restaurací. S našimi 3 500 zaměstnanci obslužíme 250 000 hostů denně a docílíme třímiliardový roční obrat.

* **Čím se Vaše společnost především zabývá?**

Do závodního stravování přinášíme lepší kvalitu i zefektivnění celého stravovacího provozu. Odstraňujeme z něj šed a monotónnost. Stejně jídlo se zpravidla nesmí opakovat během 20 dnů. Několikrát ročně pořádáme speciální kulinařské akce, jakými jsou například týdny čínské, thajské, mexické a arabské kuchyně. Úspěch těchto zahraničních kuchyní spočívá v tom, že zásadně tato jídla připravují rodilí kuchaři ze zmíněných zemí. To všechno potěší naše hosty, poskytnete jim nevšední zážitek a díky tomu i pohodu do další práce. Jídla podávaná v našich restauracích musí potěšit oči i chuť. Navíc jsou kvalitní, zdravá, chutná, pestrá a bezpečná. Nabídka obsahuje předkrmy, polévky, hlavní jídla, jídla racionální výživy, zeleninové

a ovocné saláty, dezerty, nápoje, kusové ovoce a pečivo. Celková nabídka je rozšířena o salátový bufet a teplou přílohou zeleninu. Rozhodnutí, co z naší nabídky zvolit, usnadní vystavené vzorové porce. Host má možnost okamžitý volný výběr bez nutnosti objednávat jídla předem. Nemusí platit v hotovosti. Nabízíme kreditní nebo debetní karty s možností kontroly dotací poskytovaných zaměstnavatelem. Pro vedoucí a řídicí pracovníky můžeme připravit zvláštní menu a zajistit i obsluhu. Zajistíme moderní a komplexní řešení stravování v průběhu pracovního dne.

* **Čím si vysvětlujete takový úspěch právě v naší republice?**

Měl jsem možnost navštívit restaurace naší společnosti v různých zemích, takže mohu porovnávat. V zásadních rysech co do firemní kultury a hygienických předpisů se chovají stejně jako my. U nás máme ale jednu odlišnost od většiny ostatních států a to tu, že



jídlo podávané v poledne je základním jídlem celého dne. Zatímco v okolních státech je například bageta považována k obědu za plnohodnotné jídlo, u nás jen za náhradní řešení. Naši snahou je přenést vše dobré z komerčního do závodního stravování. Zároveň jsme začali rozšiřovat naši činnost i do dalších sektorů, a to zejména do školního a nemocničního stravování, ale i do jídelen v domech seniorů. V loňském roce jsme vstoupili i do sektoru lázeňství v lázních Velichovky.

✳ **Takový rozsah působnosti ale znamená stálý nárůst zaměstnanců, což je v době krize atypické. Jak toho docílujete?**

Naše společnost zaměstnává v nových provozech původní zaměstnance. Proto se počet našich zaměstnanců otevřením nové restaurace příliš nemění a nikoho z původních zaměstnanců nepřipravíme bezdůvodně o místo, pokud ovšem akceptuje náš systém provozu a naši firemní kulturu.

✳ **Říkáte Váš systém provozu. V čem se liší od ostatních firem?**

Jde především o vztah ke klientům a našim hostům, ale i vlastním zaměstnancům. Zvláštní program máme pro profesi kuchařů. Jako jediní v oboru máme vlastní kuchařské Studio, kterým každoročně projde každý šéfkuchař nejméně ve 3 kurzech. Zaměřujeme se jak na moderní gastronomii, tak na návrat ke klasické české kuchyni. Školení zaměstnanců věnujeme opravdu velké úsilí. Proškolujeme každého našeho zaměstnance několikrát ročně. Máme pro to vyčleněno 60 našich stálých zaměstnanců, kteří nepřetržitě nejen školí, jak se mají naši zaměstnanci chovat k hostům, ale kontrolují i praktické dodržování našich zásad v provozech. Každý z nich musí navštívit ročně 4 provozy a probírat s jejich zaměstnanci témata stanovená vedením společnosti. Například v současné době školíme zaměstnance, jak se vypořádat s arogancí.

✳ **To ale už dvacet let po revoluci snad lidé vědí, že nesmějí být k hostům hrubí...?**

To sice vědí, ale mnohdy si neuvědomují, že arogance není jen přímé hulváctví. Může za ní být vnímáno i bavení se s kolegou, když přijde host, ušpiněné

oblečení, přílišné převonění nebo extravagantní chování. Navíc ve školách si málokterá obsluhující paní kuchařka uvědomovala, že je tam hostem i prvňáček. U nás se k němu musí chovat jako k hostovi a nikoliv jako ke zlobivému děcku. Často se nám potom stává, že se nás ředitel školy ptá, co jsme to udělali se „ženskými“ ve školní restauraci, že při výdeji zdraví a jsou usměvavé. Prostě na chování a na vlídnost klademe mimořádný důraz, a to se odráží v celé atmosféře provozu restaurace. Proto do školení zaměstnanců vkládáme opravdu velké úsilí.

✳ **Všiml jsem si, že neříkáte strážníci, ale hosté...**

Pro nás je opravdu každý hostem, nikoliv pouhým strážníkem. Sám slyšíte, že i v tom slově samotném je rozdíl. Je to podobné, jako když pan Baťa nepoužíval slovo zaměstnanci, ale spolupracovníci. Zvýší to úctu k nim a oni se cítí lépe, nejsou tak v podřadném postavení. Cítí, že nejen oni potřebují svého zaměstnavatele, ale že i my potřebujeme je a vážíme si jich. Vede to ke zvýšení vzájemné úcty a k noblesnímu chování obou stran. A právě tato noblesa se z našeho života hodně vytratila. Proto mají zaměstnanci našich provozoven příkaz, aby se k obsluhovaným chovali jako k hostům, a to i ve školních restauracích. Oblékáme zaměstnance do slušivých veselých žlutých uniforem pod heslem „*Slunce a úsměv do Eurestu*“. Nejen veselá a čistá oblečení, ale především úsměv znamená mnoho. „*Úsměv*“ je proto jedním z dalších tréninkových školících programů. Přináší pohodu a my si přejevíme, aby naše restaurace byly oázou klidu a k nám hosté přicházeli nejen kvůli jídlu, ale i kvůli Božence či Jarušce vyvádávající jídlo. Aby se k nám prostě těšili.

✳ **Ř í k á t e J a r u š c e , B o ž e n c e . J a k h o s t é**

vědí, jak se Vaši zaměstnanci jmenují?

Nosí jmenovky s křestním jménem a naši hosté je samozřejmě z každodenního kontaktu velmi dobře znají.

✳ **Máte pravdu, že příjemná obsluha je sice konejšivá a sympatická, ale kdyby servírovala nechutná jídla v nepříjemném prostředí, asi by to k nalákání hostů nestačilo...?**

To jistě. Do latě musíme dát nejen chování obsluhy, ale i systém. Jistě si ještě vzpomenete na nepříjemnosti se stravenkami, na objednávání v předstihu na příští den. A v případě, že pak máte chuť na něco jiného nebo ztratíte lísteček, jste bez jídla. My jsme proto jako první u nás zavedli bezobjednávkový systém bez stravenek. Také se snažíme klást nenásilně důraz na zdravou výživu. V každé naší restauraci naleznete „*Salátový bar*“. Když jsme s tím přišli, ředitelé firem nám říkali, že jsme se zbláznili, že to chlapi nebudou jíst. Ale ukázalo se, že i dělníci si k jídlu salát dají a spotřeba zeleniny se v našich provozovnách ztrojnásobila. K snadné orientaci našich hostů slouží tzv. Semafor zdraví. Červeně označujeme jídla těžká a vydatná, žlutá barva označuje jídla energeticky vyvážená a zeleně značíme jídla lehká, lehce stravitelná.

✳ **Jak ale řešíte bezobjednávkový systém? Nestává se Vám, že některé jídlo zbude nebo se naopak jiné nedostane?**

Ze zkušenosti jednotlivých provozů jsme schopni poměrně přesně odhadnout, co si hosté k obědu dají. Ani ve školách nevyžadujeme od žáků na týden dopředu





nahlášení, co budou jíst. Zbavíme tak rodiče i starostí s odhlašování jídel v době nemoci. Když dítě nepřijde na oběd, neplatí. Rodič se to ale dozví na konci měsíce, kdy mu vrátíme peníze a on se může dítka zeptat, jak to, že čerpal jen 10 obědů a co tedy jedl, když nebyl na obědě v Eurestu.

* **Ve vašich restauracích je velký výběr jídel od roštěnky po ovocné knedlíky a taštičky s povidly. Jak to řešíte s cenami? Hosté platí za každé menu stejnou zprůměrovanou cenu, nebo si na lepší jídlo připlácejí?**

Zpočátku jsme poskytovali jídlo za průměrné ceny. Pokud je chytře vymyšlený výběr jídel, tak to jde vměstnat do průměrných cen podobně, jak byli lidé zvyklí platit za závodní stravování. Postupem času jsme ale zjistili, že hosté jsou ochotni stále víc investovat do svého zdraví a jsou ochotni si připlatit za kvalitní zdravé jídlo. Zájem o levná sladká a těžká jídla klesá. Zavedli jsme proto v našich restauracích cenový vějíř s tím, že jídla nabízíme v několika cenových pásmech. I rodiče mohou určovat, co by si dítě mělo vzít ve školní restauraci k obědu. K velké radosti dítek ale takto zasahuje předem do výběru jídel jen 5% rodičů, ostatní nechají děti, ať si vyberou podle chuti.

* **Takže ve školních jídelnách jsou samé kachny, řízky, roštěnky, ovocné knedlíky...?**

Asi Vás to překvapí, ale není tomu tak. Vedeme děti ke zdravé výživě. Na 1. stupni základních škol máme zavedený systém „*Jíme s Barvožroutem*“. Každé dítě dostane kartičku, kde jsou barevně označena jídla podle výživových hodnot od jídel lehkých až po jídla těžce stravitelná. Děti tak vědí, jak správně a zdravě jíst nejen ve školní restauraci, ale i doma.

Právě za tuto osvětu jsme byli za nápad s Barvožroutem oceněni loni v květnu *Bronzovou plakétou Jaroslava Vašaty*, kterou uděluje každoročně gastronomický časopis *Food Service* za výjimečný gastronomický koncept. Naším cílem je, aby se děti ve škole i doma stravovaly opravdu zdravě. Uvědomujeme si, že pro mnohé z nich je školní oběd jediné teplé jídlo za celý den. Formou hry tak vedeme naše malé hosty ke správnému a zdravému způsobu stravování. Jsme přesvědčeni, že čerstvá a vyvážená strava má výrazný vliv na zdraví i pohodu každého člověka.

* **Říkal jste, že proměňujete školní jídelnu v moderní školní restauraci, kde bude dětem nejenom chutnat, ale kde se jim bude i líbit. To ale něco stojí. Nepromítne se to do cen obědů?**

Cena za školní oběd je stanovena vyhláškou a ani Eurest ani nikdo jiný ji nemůže svévolně zvýšit. U Eurestu tedy není oběd dražší, než ten stávající. Jak jsem již uvedl, rodiče hradí pouze skutečně odebrané obědy a nemusejí nic odhlašovat předem. Nemusejí se ani bát, že budeme cenu kompenzovat nekvalitou. Maso nakupujeme z českého chovu, kde kontrolujeme dokonce skladbu krmiva, způsob porážky, zpracování masa v masokombinátu i způsob expedice a dopravy do našich restaurací. Zeleninu připravujeme v páře pro zachování vitamínů a všech ostatních zdraví prospěšných a potřebných látek. Saláty považujeme za důležitý doplněk dětské stravy a nabízíme jich celou řadu samozřejmě bez ostrých, nebo tučných majonézových zálivek. Konzervační přípravky a glutamáty na dětský talíř nepatří. Vaříme z čerstvých a kvalitních surovin, které jsou zárukou chutných a zdravých jídel. Víme, že vytvoření správných stravovacích návyků v dětství dokáže zajistit zdravější, a my věříme, že i delší život. Jsem přesvědčen, že právě proto byl program „*Jíme s Barvožroutem*“ oceněn jako nejlepší gastronomický koncept v ČR pro rok 2009.

* **Nesnaží se děti vybarvovat Barvožrouta nepravdivě?**

Některé jistě ano, ale v každém případě ví i toto dítko, že by mělo jíst pestře a pokud si dá každý den červené jídlo, bude jíst nezdravě a ztloustne. Malé děti jsou ještě poctivé a máme naopak zpětné ohlasy od maminek, jak je doma korigují,

aby vařily zdravě. Nejenže si do života odnášejí správné jídelní návyky, ale vedou k nim i rodiče a tatínek místo zákusku dostane doma k televizi salát.

* **Poskytujete stravování na mnoha velmi odlišných pracovištích od Kanceláře prezidenta republiky, Ministerstva průmyslu a obchodu, Všeobecné zdravotní pojišťovny, Škody Auto, ČEZu, Tesca, ČT, Škody Holding, Krajských soudů, OKD Ostrava, Vítkovice Steel, ArcelorMittal Ostrava, T-Mobilu a dalších prestižních společností až po malé podniky, nemocnice a seniory. V každé této organizaci jsou asi jiné nároky na stravování. Jak se s tím vypořádáváte, když nejde nakupovat ve velkém pro všechny stejně?**

Každý zaměstnavatel se rozhodne, kolik peněz uvolní do stravování svých zaměstnanců. Eurest pak podle dohody uzpůsobí rozsah a kvalitu stravovacích služeb a službu tak ušije takzvaně na míru. Vždy musíme vycházet jak z charakteru práce našich hostů, tak i z jejich věkové struktury. Zejména mladší generace dnešních třicátníků preferuje často před klasickou českou kuchyní jídla lehčí ať už jde o různě upravenou zeleninu, těstoviny, ryby nebo minutky a jsou ochotni si za kvalitu připlatit. Zaměstnanci v tradičních průmyslových podnicích s vysokou fyzickou náročností naopak vyžadují energeticky vydatná jídla. Mezi šampióny všech věkových kategorií však stále patří smažený řízek nebo svíčková na smetaně s houskovým knedlíkem.

* **I přes současnou krizi mnoho firem nezaniklo, takže ptát se, jak se krize projevila u vás, je asi zbytečné. Nebo se mýlím?**

Mýlíte se. Firmy sice nezanikly, ale propouštěly jak své, tak i agenturní zaměstnance. Celkově jsme pocítili úbytek hostů a úbytek tržeb jsme řešili získáním nových klientů. Naším úkolem je udržovat dobré obchodní vztahy se stávajícími klienty a zároveň získávat i nové kontrakty. Díky krizi se někteří naši klienti dostali do finančních problémů, ale vždy jsme se snažili naši službu i cenu přizpůsobit jejich možnostem.

* **Když vás tak poslouchám, zdálo by jako samozřejmé vést takovou firmu. Máte vůbec nějaké problémy?**



Samozřejmě. Problémy jsou však od toho, aby se řešily a pro každého dobrého manažera jsou výzvou a podnětem ke stálému zlepšování. Pracujeme s lidmi a pro lidi. Musíme umět přijmout každou stížnost s pochopením. I neoprávněná stížnost bývá k zamyšlení, co neděláme úplně dobře. Profesionály v našem oboru se staneme tehdy, pokud uspokojíme i ty nejnáročnější hosty. Náš přístup v této oblasti je jednoznačný. Stížnost je dar a my s ní musíme jako s darem zacházet. To víte, že se nám stává, že v jeden den nám jeden host řekne, že polévka je přesolená, druhý, že je málo slaná, jeden má rád svíčkovou sladkou, druhý spíše kyselou. Naše reakce však musí být vždy profesionální a nesmí hosta ještě více popudit.

✳ **A jak je to s konkurenčním bojem?**

Konkurenční boj je samozřejmě i v naší branži. Soutěžíme jak s velkými nadnárodními společnostmi, tak s místními konkurenty. Často je konkurenční boj veden pouze v cenové oblasti na což v konečném důsledku doplácí host, který toho na talíř dostane prostě méně a s menším komfortem. Lokální malé společnosti mají výhodu svých kontaktů a tak často slýcháme jejich taktiku formou: „Přeci si nenecháte vařit od Pražáků“. Tento argument je však úplně falešný, protože vždy využíváme pro zajištění našich služeb místních zaměstnanců včetně vedoucího provozu.



✳ **Působíte v ČR již dvacet let, můžete porovnávat. Co se změnilo?**

Hlavní změna je přístup k hostům. Stírá se rozdíl mezi závodním a komerčním stravováním. Zejména v byznys centrech musíme být konkurenceschopní s restauracemi přes ulici, protože zaměstnavatel přirozeně chce, aby se zaměstnanci stravovali v jeho budově.

✳ **Jaké máte zkušenosti s dodavateli?**

Protože máme přísnější kritéria než je v ČR zvykem, není u nás před dveřmi fronta dodavatelů. Dvakrát ročně u nich provádíme audit naší společnosti. Maso musí projít kontrolou od kontrol krmných směsí přes porážku, stres zvířat až po dopravu, ohledně teploty přepravy a podobně. Upřednostňujeme velké partnery, kteří dodržují všechny hygienické předpisy a nešetří na nepravém místě. Naší prioritou je bezpečná strava. Víme, že v tomto ohledu musíme být pro naše klienty absolutní zárukou.

✳ **V čem byste pomohl, kdybyste se stal třeba ministrem a mohl tlačit na změnu legislativy?**

Současná právní úprava znevýhodňuje soukromé poskytovatele stravovacích služeb ve školním stravování i ve zdravotnictví. V konkurenčním prostředí se tak vytváří zcela nerovné podmínky, které ve svém důsledku nevedou k rozvoji tohoto oboru, ale naopak k zakonzervování některých praktik. Jinak samozřejmě Eurest dodržuje všechny své závazky ne jen vůči státu, ale i vůči svým zaměstnancům, což zejména u drobných podnikatelů v pohostinství není vůbec samozřejmé.

✳ **Na závěr nemohu nepoložit všetečnou otázku. Jak se člověk může dostat k takovému postu, jako je ten Váš? Co za tím stálo?**

Chce to především vztah k oboru. Já ho zdědil po strýci, hoteliérově v Potštejně. Žil tam sice tvrdým životem, což jsem neobdivoval, ale v listopadu hotel zavřel a přijel si užívat do Prahy. Zval nás do hotelů Paříž, Jalta nebo do restaurací Savarin a Pelikán. Zejména hotelové prostředí se mi velmi líbilo,

a proto jsem se chtěl stát hoteliérem. Vyučil jsem se v Praze v hotelu Evropa (dříve Šroubek) číšníkem a po vyučení jsem odešel studovat na hotelovou školu do Mariánských Lázní. Během studií jsem se oženil se spolužačkou, narodil se nám syn. Po maturitě jsme se přestěhovali do Prahy, kde jsem tři roky pracoval v podniku RaJ Praha 1 jako číšník. Později jsem využil nabídku nastoupit jako vrchní mistr odborné výchovy pro obory kuchař, cukrář a číšník. V prostředí učňovského školství jsem se pohyboval víc jak 8 let. Při zaměstnání jsem vystudoval VŠE a v závěru studia jsem již jako absolvent nastoupil na Ministerstvo obchodu do oddělení veřejného stravování. Po jednom roku zkušeností ve státní správě jsem však neodolal možnosti nastoupit jako obchodněprovozní náměstek do hotelu Panorama. Vytoužené hoteliéřství jsem si tak užíval celých 10 let. Se změnou vlastníka hotelu došlo k obměně vedení a já byl kontaktován svým nynějším zaměstnavatelem – společností Eurest, která v té době hledala nového provozního ředitele se zkušenostmi z komerčního stravování. Deset let jsem vedl provozní oddělení. Můj nadřízený Miroslav Šole dostal nabídku na pozici ředitele Zóny střední a východní Evropy a mně nabídnul pozici výkonného ředitele pro Českou republiku. K této zodpovědné pozici jsem od ledna 2010 přibral ještě odpovědnost za vedení obchodního oddělení. Vedle péče o současné klienty mi tak přibyla odpovědnost za rozvoj společnosti získáváním nových kontraktů.

✳ **Zbývá Vám čas na rodinu, na koničky? Co ten prvorozený syn z dob studií nyní dělá?**

Syn vystudoval technický obor, ale dnes pracuje v obchodní firmě, dcera vystudovala hotelovou školu a dnes pracuje u dodavatelské firmy. Manželka je od roku 1975 doposud vedoucí školní jídelny.

Miluji lyžování, plavání, turistiku a rockovou hudbu. Na Domažlicku jsme si téměř před 20 lety koupili malý domek, kde si jednak užíváme krásné přírody, ale je to i místo častých rodinných setkání. A to vše dobře rezonuje se zájmy ostatních členů rodiny. Jsme prostě „*taková normální rodinka*“.

Vážený pane řediteli, děkuji za rozhovor.

Snímky Fragmenty a archiv firmy