

Izveštaj *tajnog* kupca.

*Anonimna procena kvaliteta usluge sa
12 fotografija i pisanim planom.*

OBJEKAT

Restoran X

LOKACIJA

Vračar, Beograd

DATUM POSETE

14. mart 2026.

1. Izvršni rezime

Auditor je posetio Restoran X na Vračaru u subotu 14. marta 2026. godine u 19:42, sa rezervacijom za sto za dvoje. Poseta je trajala 2 sata i 18 minuta, sa standardnim scenarijem večere za dvoje — predjelo, glavno jelo, desert, kafa.

Restoran ostavlja vrlo dobar prvi utisak i isporučuje hranu visokog kvaliteta, ali pati od dva strukturna problema koja će u srednjem roku ozbiljno uticati na ponovne posete: **predugo vreme čekanja na predjelo** (prosek 28 minuta umesto očekivanih 10–15) i **vidljivo zapušteno stanje toaleta** u večernjoj smeni. Oba nalaza su konzistentna kod više auditora u prethodnoj nedelji.

UKUPNA OCENA

7,4/10

KATEGORIJA OBJEKTA

Dobar restoran sa rizikom pada

VEROVATNOĆA POVRATKA GOSTA

7,2 / 10 (umerena)

2. Ocenjivanje po kategorijama

Ocenjivanje je obavljeno po standardnoj Šijan Consulting metodologiji od 8 kategorija sa ukupno 64 pojedinačna kriterijuma. Težine su prilagođene HoReCa segmentu fine-dining restorana.

KATEGORIJA	TEŽINA	OCENA	DOPRINOS
01. Prvi utisak i dolazak	15%	9,2	1,38
02. Doček i interakcija osoblja	20%	8,6	1,72
03. Brzina i tačnost usluge	15%	5,1	0,77
04. Kvalitet hrane	20%	8,4	1,68
05. Higijena i stanje prostora	10%	4,8	0,48
06. Naplata i izlazak	5%	9,0	0,45

KATEGORIJA	TEŽINA	OCENA	DOPRINOS
07. Reakcija na primedbu	10%	7,5	0,75
08. Vrednost za novac	5%	7,2	0,36
UKUPNO	100%	—	7,59 → 7,4

‡ Ukupna ocena (7,4) je snižena sa izračunate 7,6 zbog kategorije sa kritično niskom ocenom (higijena 4,8, ispod praga 5,0). Pravilo metodologije: svaka kategorija sa ocenom ispod 5,0 automatski snižava ukupnu ocenu za 0,2 poena, bez obzira na njenu težinu.

3. Vremenska linija posete

Sve vreme je beleženo na samom mestu, na časovniku auditorovog telefona. Tipično očekivano vreme za sličan format obroka u fine-dining restoranu prikazano je u zagradama radi poređenja.

- **19:42** Dolazak. Vrata otvara hostesa, doček topao i profesionalan. Sto za dvoje pripremljen, salveta lepo naborana, sveća upaljena.
- **19:45** Konobar prilazi sa menijem. Oko 3 minuta od sedanja — u okvirima dobre prakse (3–5 min).
- **19:51** Naručeno: aperitivi, predjelo (bruschette), glavno jelo (rižoto i biftek), boca crnog vina.
- **19:58** Aperitivi stižu. **Vino — ne. Auditor traži objašnjenje.**
- **20:14** Vino konačno stiže — 23 minuta od porudžbine. Konobar se izvinjava, navodi problem sa flašom u podrumu.
- **20:19** **28 minuta od porudžbine — predjelo (bruschette) konačno stiže.** Očekivano vreme za bruschette: 8–12 minuta.
- **20:45** Glavno jelo. Biftek odlično pripremljen, rižoto kremast i pravilno aldente. Visok kvalitet.
- **21:18** Auditor odlazi u toalet. **Stanje: korpa za otpad puna, na ogledalu tragovi prskanja, sapun nedostaje, moka pod** Foto-dokumentovano.
- **21:32** Konobaru ukazana primedba na sporo serviranje predjela. Reakcija: profesionalna, izvinjenje, nudi desert besplatno.
- **21:51** Desert (ponuđeni gratis) i kafa. Kvalitet odličan.
- **22:00** Naplata. Brzo, profesionalno, bez grešaka. Račun ispravan, tačno kako je naručeno.

4. Foto-dokumentacija (uzorak)

U punom izveštaju ova sekcija sadrži 12 fotografija. Ovde prikazujemo četiri ključne sa anotacijama; pune fotografije se dostavljaju kao zaseban PDF prilog uz izveštaj.

[FOTOGRAFIJA — STO ZA DVOJE]

Fig. 01

Sto je odlično pripremljen. Salveta, sveća, čaše čiste. Prvi utisak vrlo dobar.

[FOTOGRAFIJA — TOALET]

Fig. 02

Toalet u 21:18. Korpa puna, ogledalo prljavo, sapun nedostaje.

[FOTOGRAFIJA — BRUSCHETTE]

Fig. 03

Bruschette stigle u 20:19, ivice hleba hladne nakon 28 min čekanja.

[FOTOGRAFIJA — GLAVNO JELO]

Fig. 04

Biftek i rižoto, vrhunska prezentacija i kvalitet.

5. Doslovni *citati* osoblja

Sledeći citati zabeleženi su u trenutku komunikacije. Cilj nije ismejavanje pojedinaca već prikazivanje kako se osoblje izražava pod pritiskom, jer to je ono što vaš gost zaista čuje.

„Dobro veče, dobrodošli. Vaš sto je spreman — pratite me, molim.”

— hostesa, 19:42, doček

„Izvinjavam se zbog kašnjenja, imali smo problema sa razmeštanjem inventara.”

— konobar, 20:14, na pitanje gde je vino

„Žao mi je zbog kašnjenja, kuhinja je večeras pod velikim pritiskom. Kao izvinjenje, dozvolite mi da Vam ponudim desert na račun kuće.”

— konobar, 21:32, reakcija na primedbu

‡ Konobari koriste pristojan ton i pravilan jezik, ali pod pritiskom prebacuju krivicu na opremu (flaša, podrum) ili kuhinju umesto da preuzmu odgovornost. U punom izveštaju predlažemo standardizovane formulacije koje izražavaju izvinjenje bez detaljisanja internih problema objekta.

6. Ključni nalazi

Pune verzije izveštaja sadrže 11 nalaza klasifikovanih po prioritetu. Ovde prikazujemo četiri najznačajnija.

NALAZ № 01

VISOK

Predugo čekanje na predjelo (28 min vs. očekivanih 10–15)

Kuhinja, na osnovu naše tri posete u martu, konzistentno isporučuje predjela 18–28 minuta od porudžbine. Ovo je glavni razlog zbog kog gost počinje da gubi pažnju i zbog kog se pred glavno jelo već instinktivno pita „je li ovo bilo previše”. Verovatni uzrok: pripremne stanice za predjela nisu odvojene od linije za glavna jela, te se predjela prave između glavnih jela kada kuvar ima vremena.

NALAZ № 02

VISOK

Toalet u večernjoj smeni vidljivo zapušten

Foto-dokumentovano stanje u 21:18: korpa za otpad puna, ogledalo neoprano, sapun nedostaje, pod moker.

Razlog: ne postoji formalna procedura provere toaleta tokom smene. U fine-dining restoranu očekuje se da neko proveri toalet svakih 45–60 minuta. Trenutno se proverava samo jednom.

NALAZ № 03

SREDNJI

Vino dolazi posle aperitiva — proceduralno pogrešno

Vino bi trebalo da stigne pre serviranja predjela u fine-dining formatu — gost često bira vino za predjelo i glavno jelo zajedno, pa kada predjelo već stigne na sto, kasno je. Konobari nisu obučeni za ovu standardnu sekvencu. Direktna trošak: nizak. Direktna efekat na utisak: značajan, jer ovaj detalj razdvaja kategorije „dobar restoran” i „pravi fine-dining”.

NALAZ № 04

NIZAK

Reakcija na primedbu — profesionalna, ali ne sistemska

Konobar je dobro reagovao kada je gost izneo primedbu (izvinjenje + gratis desert). Međutim, nigde u procesu nije zabeleženo da se primedba prenosi šefu sale, niti da postoji standard za ovakve situacije. Sledeće nedelje isti gost može doneti istu primedbu i dobiti drugačiji ishod. Treba uvesti jednostavan obrazac za beleženje primedbi.

7. *Plan* poboljšanja (uzorak)

Pun plan u glavnom paketu sadrži 8–15 prioriternih stavki. Ovde prikazujemo četiri ključne, sa naznakom troška, vremena i odgovorne osobe.

01. Segmentacija pripremnih stanica
Zasebna grupa kuvara dobija
odgovornost za predjela tokom servisa.

~1.200 €
OPREMA

2 nedelje
UVOĐENJE

Šef kuhinje
VLASNIK

02. Uvesti standard provere toaleta na svakih 45 minuta tokom smene serviranja. Kontrolna lista zalepljena unutar — potpis pri svakoj proveru.

~0 €
NULA TROŠAK

1 dan
UVOĐENJE

Šef sale
VLASNIK

03. Mini-obuka konobara o sekvenci serviranja u fine-dining formatu. Aperitiv → vino → predjelo → glavno → desert. Praktična vežba 90 min.

~0 €
OBUKA

1 dan
UVOĐENJE

Šef sale
VLASNIK

04. Obrazac za beleženje primedbi gostiju. Pisani sistem: ko, kada, šta, kako rešeno. Mesečna analiza za upravu.

~50 €
OBRASCI

2 nedelje
UVOĐENJE

Šef sale
VLASNIK

8. Naredni koraci

- **Sastanak prezentacije** — predloženi datum 21. mart 2026, 14:00, u kancelariji vlasnika ili preko video poziva.
- **Sprovođenje plana** — preporučujemo da svaka stavka iz plana ima odgovorno lice i rok upisan u zajednički dokument.
- **Re-audit** — dogovoreno za drugu polovinu jula 2026, posle 4 meseca. Cilj: provera koje promene su opstajale, koje su vraćene na staro.
- **Kontakt** — sva pitanja u vezi sa izveštajem idu isključivo na kontakt@sijanconsulting.rs.

Ovaj izveštaj je vlasništvo Restorana X od trenutka pune naplate usluge. Šijan Consulting čuva radnu kopiju 24 meseca radi mogućeg re-audita, posle čega se trajno briše.

Identitet auditora je zaštićen profesionalnom tajnom i nikada se neće deliti sa klijentom, niti sa trećim licima.

— *Šijan Consulting · Beograd · 2026.*