

Jak rozwiązywać reklamacje Gości w restauracji?

Każda reklamacja, składana przez Gości w restauracji, wzbudza wśród obsługi negatywne emocje. Wszyscy pracownicy starają się przecież, by serwis był na najwyższym poziomie. Oczywiście – jesteśmy tylko ludźmi, więc błędy się zdarzają. Co zatem robić, gdy reklamacja zostanie zgłoszona? Zapytaliśmy o to Rafała Pasenika - znanego w branży szkoleniowca w zakresie obsługi w gastro. Co odpowiedział?

„To, co powiem, będzie przewrotne, ale reklamacja to szansa. Zawsze zachęcam do wspólnego znalezienia korzyści wynikających z reklamacji i trudnych sytuacji. Dzięki temu obsługa dostrzega, że reklamacja to między innymi możliwość poprawienia produktu, okazja do naprawy błędu czy usprawnienia procesu. Takie podejście powoduje, że do kolejnych sytuacji reklamacyjnych personel będzie podchodził ze spokojem, równocześnie będąc wdzięcznym Gościom za zgłoszone nieprawidłowości.

To jest pierwszy etap rozwiązywania reklamacji - wysłuchaj i podziękuj. Dzięki takiej postawie Gość podzieli się swoją negatywną opinią z obsługą, zamiast zamieszczać ją na portalach internetowych – a to w dzisiejszych czasach bardzo ważne. Osoby poszukujące restauracji dla siebie znacznie chętniej czytają bowiem negatywne opinie i często to właśnie one mogą być właśnie podwodem rezygnacji z usług naszego hotelu czy restauracji.

Kolejny krok to przeproszenie za zaistniałą sytuację. Nieco przekornie - na tym etapie osobiście zniechęcam do używania zbyt często słowa „przepraszam”, ponieważ słowo to znacznie obniża naszą relację z Gościem i może być powodem eskalacji złości. Gość czuje przewagę i zaczyna dominować w rozmowie.

Dlatego też przydatne w rozmowie frazy-klucze to m.in. „ogromnie mi przykro”, „to nie powinno mieć miejsca”, „taka sytuacja wydarzyła się po raz pierwszy”, „rozumiem Pani zdenerwowanie” itp.

Pamiętajmy, że Gość oczekuje rozwiązania sytuacji, dlatego kolejnym krokiem jest propozycja kilku wariantów np. zwrot pieniędzy albo przygotowanie nowego dania. Po ustaleniu najlepszego rozwiązania dla Gościa obsługa powinna jak najszybciej zająć się sprawą i zobowiązać się, że sytuacja nie powtórzy się w przyszłości.

Niekiedy pojawiają się reklamacje, które wymagają zastosowania rekompensaty. To jednak bardzo delikatna sytuacja i wręczanie Gościowi „sernika” w myśl zasady „za darmo to i ocet dobry”, czy też z przekonaniem, że to załatwi sprawę, naraża nas na kolejne nieprzyjemności. Szczególnie kiedy okaże się, że Gość nie je słodczy.

Osobiście wypracowałem zdanie, które pomaga w skutecznym przepraszaniu Gości. Zachęcam do sprawdzenia jego działania: „zależy mi, żebyście Państwo byli naszymi stałymi Gośćmi. Dlatego też chciałbym zapytać, czy zgodzicie się Państwo na sernik lub kieliszek wina w ramach zaistniałej sytuacji? Wybór należy do Państwa.”

Na koniec należy pamiętać, by po rozwiązaniu reklamacji nie przypominać o niej w rozmowie z Gościem - szczególnie podczas żegnania i zapraszania ponownie. Zdarzyło się doświadczyć takiej sytuacji, gdy jeden z moich kelnerów pożegnał Gościa w następujący sposób „Mam nadzieję, że ten niedosmazony pstrąg nie wpłynie na Państwa opinię na temat naszej restauracji. Miłego wieczoru.”

Wszyscy doświadczeni restauratorzy i hotelarze wiedzą, że reklamacje są nieodłączną częścią życia restauracji i hotelu. Doskonale byłoby więc przygotować obsługującą Gości załogę na takie sytuacje – nawet jeśli jako menedżer dobrze wiesz, co należy zrobić, profesjonalne wsparcie ze strony personelu

liniowego przy obsłudze reklamacji jest bardzo mile widzianym elementem. Już dziś możesz przeszkolić swój zespół w nowoczesny sposób – dzięki kursowi video **Gastrolekcje**, którego współautorem jest właśnie wypowiadający się powyżej Rafał Pasenik. W kursie znajdziesz nie tylko porady w zakresie obsługi reklamacji, ale także mnóstwo wskazówek technicznych oraz sposobów na zwiększenie obrotu – szczególnie dzięki sprzedaży sugestywnej.

Gastrolekcje – intensywny kurs kelnerski video to platforma, która za pomocą ciekawego kursu wideo dostarcza kelnerom wiedzę na temat podstaw sztuki obsługi gości w restauracji. To materiały przygotowane z myślą o obecnych, ale i nowych pracownikach, którzy po przejściu kilkugodzinnego szkolenia z krótkimi filmami sytuacyjnymi, pokazującymi codzienną pracę kelnerów, są gotowi do obsługi gości na sali. Jest to autorskie narzędzie, przygotowane przez firmę **H&R System – lidera szkoleń dla gastronomii**. Na czele firmy stoi doskonale znany w branży HoReCa **Rafał Pasenik**. Z usług H&R System skorzystały setki firm, co poskutkowało tysiącami gruntownie przeszkolonych pracowników. Poznaj aktualną ofertę **Gastrolekcji** na www.gastrolekcje.pl, zadzwoń tel. 507 726 059 lub napisz biuro@gastrolekcje.pl

Tagi: Gastrolekcje, HR System, Rafał Pasenik, kelner, gastronomia, restauracja, szkolenia
#tagi: #gastrolekcje #hrsystem #kelner #gastronomia #restauracja