

ВНЕШТАТНЫЕ СИТУАЦИИ В ОБЩЕНИИ

Все внештатные ситуации фиксируются администратором в ежедневном отчете

ВЫЗЫВАЮЩЕЕ ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТА

В случае, если клиент ведет себя вызывающе, сотрудник должен игнорировать любую агрессию с его стороны, оставаться невозмутимым, вести диалог исключительно в русле оформления заказа и направлять общение таким образом, чтобы быстрее отдать чек (закончить разговор).

Сотруднику запрещено делать клиенту замечания, повышать голос, вступать в спор или иначе подогрывать конфликт.

В любых подобных внештатных ситуациях место коммуницирующего сотрудника должен стремиться занять администратор смены.

Исключительно администратор смены имеет право отказать клиенту в обслуживании и (или) внести его в черный список. Это возможно лишь при условии – личное очевидное оскорбление члена команды или крайняя неадекватность, которая не позволяет оформить заказ (напр. алкогольное опьянение). Перечень условий исключительный.

ТЯЖЕЛЫЕ ВОПРОСЫ, ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ

Вести диалог с клиентом на соответствующие темы правомочен исключительно администратор смены.

Таким образом – если с подобным обращается клиент, то сотрудник обязан пригласить администратора, который компетентен вести диалоги такого уровня.

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ С КЛИЕНТОМ

На данный момент в заведении действует правило, что любая проблема решается в пользу клиента.

В беседе с клиентом данное правило следует реализовывать через алгоритм **«LAST»**.

➤ **«L» - listen – слушать**

Необходимо выслушать клиента. Внимательно, с уважением, не перебивая. Постараться понять его позицию.

➤ **«A» - apologize – извинение**

Даже если по мнению администратора клиент неправ...

Клиент все равно остается потерпевшим, поскольку даже если его обращение вызвано его собственной выдумкой, он переживает за это, он тратит свое время, тратит свои нервы, у него «болит». Эти его переживания так или иначе связаны с пиццерией, а пиццерия никогда не ставила перед собой цель причинять клиенту негативные эмоции. Заведению всегда будет жаль, что его клиент огорчен.

«нам дуже шкода, що виникла така ситуація»

«вибачте, що викликали у вас негативні емоції»

➤ **«S» - solution – решение**

Любая проблема должна заканчиваться ее решением.

Клиент должен получить обратную связь на то, что его тревожит.

Возможно, это будет подарок или иная компенсация.

Возможно, администратор посчитает, что достаточно будет слов.

«ми розберемося з цією ситуацією та зробимо певні висновки. Будемо працювати так, щоб в майбутньому ви були більш задоволені»

...если администратор считает, что вины заведения нет, то ему следует об этом так или иначе упомянуть, но не выставить клиента при этом неправым (потому что если клиент уже обратился, значит он уверен в своей правоте):

«на нашу думку піца не підгоріла, це звичайна корочка для нас, адже ми випікаємо при дуже високих температурах. Це наш стиль й відповідає нашим технологічним картам. Але ми візьмемо до уваги ваше зауваження та розглянемо його на зібранні. Не бажаємо залишати вас розчарованим, тож пропонуємо переробити піцу...»

➤ **«Т» - thanks – спасибо**

Нужно поблагодарить клиента за то, что он открылся заведению. Обратная связь от клиентов – это возможность получить опыт и стать лучше. За это точно нужно говорить «спасибо».

«дякуємо, що звернули на це увагу. Це дозволить нам стати краще»

Может сложится таким образом, что администратор не сможет одномоментно дать «решение» в виду сложности ситуации. В таком случае следует сказать клиенту, что обращение зафиксировано и что с клиентом свяжутся позже, взяв у него контактный телефон.