Тема: Культура спілкування робітників ресторану. Скарги та конфліктні ситуації.

План.

1.Культура спілкування робітників ресторану з гостями.

2. Причини виникнення конфліктів.

3. Шляхи усунення конфліктів та незручних ситуацій.

Особливістю праці працівників ресторану є постійне спілкування з гостями. Під спілкуванням розуміється процес взаємодії конкретних лю-дей, заснований на обміні думками і почуттями за допомогою слів і виразних рухів. Будь-яке спілкування - спосіб виражения людиною свого ставлення до навколишньої дійсності.  
 Таємниця грамотного спілкування полягає в шанобливому ставленні до гостя, в умінні культурно взаємодіяти з ним. У процесі спілкування висвічуються всі достоїнства і недоліки людини.  
Ресторан - публічне місце. В ресторан приходять люди, і в ресторані працюють люди. Відповідно, кажучи про такий елемент людських взаємостосунків, як конфлікти, потрібно розглядати проблему не менше ніж з двох сторін. В даному випадку з одного боку "барикади" персонал, з іншого - клієнти цього ресторану.

Отже, персонал, що працює в залі ресторану - офіціанти, метрдотелі, хостесс. Їх робота пов'язана з високою нервово-емоційною напругою. Обумовлено воно, перш за все, постійною необхідністю вступати в контакти з самими різними людьми. Вони не вільні у виборі контактів, вони не можуть їх регулювати ні по тривалості, ні по кількості, ні за змістом. Не всі люди через природжені особливості характеру, властивостей нервової системи схильні до постійного і тривалого спілкування з іншими людьми. Необхідність контакту для такого працівника сама по собі - стресова задача. Крім того, на офіціантах замикаються всі незадоволення, всі зауваження, всі негативні емоції гостей ресторану щодо кухні, асортименту, якості обслуговування, режиму роботи, інтер'єру, санітарії, спектру послуг, музичного оформлення і інших складових всього ресторану. Зрозуміло, що таке "спілкування" - досить важке психологічне навантаження.

На цьому фоні логічним виглядає затвердження психологів - не кожний може бути офіціантом. У сфері обслуговування повинні працювати люди, що наділені особливими рисами вдачі, здатні переносити нервово-емоційні перевантаження без збитку для здоров'я (і свого, і клієнта). Тільки люди з дуже сильним характером і малою чутливістю і мнимістю можуть спокійно сприймати необхідність постійних контактів з самими різними людьми і пристосовуватися до них. Уміння ізолюватися від зовнішніх дій має величезне значення для успіху в ресторанному бізнесі.

2. Жалоби й конфлікти. Види конфліктів. Причини конфліктів.   
Крім звичних приводів для невдоволення (якість страв, рівень обслуговування, музичний супровід) у гостей ресторанів і кафе можуть виникнути дуже специфічні скарги, часто зовсім не пов'язані з діяльністю закладу. У відвідувача може бути важкий день чи поганий настрій. А може бути просто така своєрідна манера спілкування, темперамент чи звичка шукати у всьому негативні сторони. Персоналу ресторану доводиться миритися з цим. Таких відвідувачів у ресторанній справі називають "важкими" клієнтами. Але перш за все, потрібно відрізняти клієнтів, незадоволених з тієї причини, що обдурені їхні очікування від "професіоналів", які спеціалізуються на ресторанних сварках, щоб не платити за замовлену страву або отримати безкоштовний десерт.  
В ідеалі, звичайно, краще не допускати конфліктних ситуацій, треба вчитися запобігати їм. Але на практиці найчастіше доводиться конфлікти розрулювати. Тому необхідно вчити офіціантів, барменів, касирів не лише технологіям їхньої роботи, а й правильної поведінки у конфлікті з гостями, які поводяться некультурно, використовують нецензурні слова та просто загрожують. Як і в держави, ресторан має внутрішню і зовнішню політику. Зовнішня говорить: "Клієнт завжди правий, навіть коли він зовсім не правий". У внутрішній політиці це означає: "Клієнт думає, що він має рацію, і ми не заважаємо йому в це вірити, адже ми - клієнтоорієнтована команда".

Кажучи про конфлікти в ресторані, необхідно звернути увагу і "на ту сторону барикади". Гості такі, які вони є - і приймати їх треба саме такими - в цьому природа ресторанного бізнесу. І так само, як пристойна вихована людина залишається сама собою, куди б вона не пішла, так і далекий від ідеалу відвідувач залишається тим хто (або що) він є. Тут навіть питання не у вихованні клієнта, а просто в розумінні проблеми і формуванні правильного відношення до неї.

Важливо звертати увагу на правильне виховання офіціантів: вони не "халдеї" - не хлопчики-дівчатка "принеси-подай". Адже багато кого в професії офіціанта відлякує саме частий прояв неповаги з боку клієнта. Вони теж люди, особи, і гість, прийшовши в ресторан, повинен бачити, що його обслуговує така ж особа. Треба дати йому це зрозуміти. Допустимо все, окрім хамства і неповаги. Якщо гості поводяться зовсім некоректно, то є служба безпеки. Але краще зробити так, щоб людина сама зрозуміла, що він не має рації... І при цьому дотримати своє обличчя, "обличчя" або імідж ресторану. Це дуже важливий психологічний момент: поставити себе правильно.

В Нью-Йорку, на вході в один з фешенебельних ресторанів, висить табличка: «Ми - пані та панове, які обслуговують пань та панів»

А як же постулат "Клієнт завжди має” рацію? Одне іншому не суперечить, вся справа в дотриманні деякої грані: людина не може мати рації, якщо він відверто грубіянить?!! І, до речі, такий клієнт може нагрубити і іншим Вашим гостям, зіпсувати їм вечір...

3. Засоби розвитку конфліктів. Засоби вирішення конфліктів.  
Головне під час роботи зі скаргами гостей: не роздмухувати маленьке невдоволення у велику проблему. Офіціант несе велику відповідальність за розвиток конфлікту, тому що саме його перша реакція може вплинути на перебіг подій. Але офіціант завжди повинен пам'ятати, що за ним стоїть менеджер, який зможе взяти на себе рішення надто складної для офіціанта проблеми комунікації з клієнтом.

Рішення конфліктних ситуацій - робота майже ювелірна, що враховує багато психологічних чинників, починаючи від типу клієнта і закінчуючи характером Вашого закладу!

Багато практик рекомендують дотримувати декілька правил:  
1. Якщо гість висловлює своє невдоволення неагресивно, потрібно або виконати його прохання, а не примушувати його повторювати і чекати, або, якщо це невдоволення не вимагає дій, мовчки прийняти закид, потім висловитися перед гостем за доставлений занепокоєння, подякувати за виявлену проблему та надану таким чином можливість покращити цей бізнес-процес ресторану. Можна також з'ясувати подробиці, якщо йдеться про щось суттєве для ресторану.

2. Якщо незадоволений гість вимагає якихось дій, то виконайте їх, навіть якщо це не прийнято у закладі, але не заборонено. Зробіть для нього виняток, при цьому виявивши щиру зацікавленість та бажання допомогти. Особисто перевірте, що всі необхідні дії для запобігання конфлікту вжито, і гість задоволений.

3. Якщо те, про що просить гість, неможливо, то одразу й твердо скажіть йому, що це зробити неможливо. Тон вашого голосу (ніжний, але твердий) і ваш вид (попереджувальний, але непохитний) повинні показувати: "пробачте, я б усією душею, але це абсолютно неможливо. Але все ж таки запропонуйте гостю альтернативу. У кожному закладі повинна бути розроблена система компенсацій, описує, в якій ситуації можна запропонувати безкоштовну страву, повторне надання страви, знижку, подарунок, повернення грошей або картку постійного клієнта. Не тільки переконувати гостя, наводити йому будь-які докази своєї правоти. Ніколи не виправдовуйте перед гостем іншого співробітника ресторану. Нічого не потрібно говорити - гість вас не чує. .

1. Якщо офіціант навіть не винуватий - все одно бажано вибачитися. Адже головне - запобігти скандалу. І при цьому важливо пам'ятати, що працюєте на імідж закладу!

2. Будьте вишукано ввічливі! І витримані! Офіціанту слід завжди пам'ятати: чим менше ввічливості проявляє клієнт, тим ввічливіше повинен бути офіціант. В процесі спілкування ввічливість виявляється в найрізноманітніших формах: в готовності виконати дрібне прохання відвідувача, в ненав'язливій манері надання послуг, в індивідуальному підході до кожного гостя. Якщо недостатньо ввічливий відвідувач кличе офіціанта, постукуючи ножем по тарілці або стакану, клацаючи пальцями, то потрібно бути витриманим і ввічливо відповісти, що підійдете, як тільки звільнитеся. Вишукана ввічливість - краща відповідь на будь-яку нетактовність.

3. Офіціант зобов'язаний не помітити незручності, допущеної гостем.

4. Ваші книга скарг - це історія Вашого закладу. Завжди важливо подякувати і за добрі слова, і за критику. Чарівні слова, звернені до скаржника: "Ваша думка для нас дуже цінна!”

5.Компенсуйте клієнтам помилки персоналу!

В обслуговуванні немає дрібниць. Щоб не бути голослівними, розглянемо декілька практичних - конфліктних або неординарних ситуацій, які трапляються або можуть трапитися в роботі ресторану щодня:

Клієнт незадоволений затримкою обіду. Варіант реакції офіціанта: Спасибі за Ваш вибір - Ви вибрали одну з кращих страв нашого ресторану. На приготування цієї страви буде потрібно 40 хвилин. У нас є декілька цікавих салатів (бутербродів, канапе), чи не хочте перекусити в очікуванні основної страви?" Якщо клієнт не бажає нічого більше замовити, сповістити про це кухаря. Кухар може запропонувати безкоштовну страву "від шефа". Ця невелика безкоштовна страва скрасить очікування основної, увага до клієнта підніме рівень ресторану.

Немає замовленої страви. Намагатись не допускати такої ситуації і наперед вносити в меню виправлення. Якщо раптом це трапилося: „Ви замовили одну з кращих страв нашого ресторану. Для приготування цієї страви потрібна приправа.... На жаль, сьогодні у нас немає цієї суміші. Ми можемо приготувати страву і без..., але вона не буде такою вишукано. Шеф-кухар пропонує Вам спробувати не менше цікаву і незвичайну страву, якою гордиться наш ресторан.

Офіціант помилково приніс гостям інший, більш дешевий сорт вина. Якщо назріває конфлікт, принесіть вибачення, поясніть, що помилка відбулася через велику старанність офіціанта, який поспішав виконати замовлення. Залиште обидві пляшки на столі гостей за рахунок закладу.

Гість незадоволений якістю страви. Принесіть вибачення, замініть страву незалежно від того, має рацію гість чи ні. Якщо не вдається погасити конфлікт запропонованим способом і гість продовжує скандалити, викличте охорону, проведіть розрахунок гостя в кімнаті адміністратора і видворіть його із закладу. Якщо гість - важлива персона, завсідник ресторану, повідомте його, що його сьогоднішній вечір буде сплачений закладом.

Офіціант облив гостя. Особисто проводіть гостя в санвузол або в кімнату адміністратора. Запропонуйте йому переодягнутися в костюм, припасений вами спеціально для подібних випадків. Проведіть термінове чищення костюма, використовуючи засоби, щ є у вас. При необхідності, можна також замовити таксі за рахунок закладу, щоб відправити гостя додому (з представником ресторану), давши йому можливість переодягнутися, сплативши моральний збиток. Запропонуйте гостеві провести сьогоднішній вечір за рахунок закладу як компенсація за доставлені незручності. Якщо цього буде мало, запропонуйте клубну карту - гарант обслуговування із знижками, і так далі. У разі нанесення непоправного збитку костюму запропонуєте сплатити його вартість.

Гість прийшов з капризною дитиною. Дайте щось в руки дитині. Слід пам'ятати, щоб предмет, що дається дитині, був для нього безпечний. Добре мати олівці, фломастери, дрібні іграшки - батьки це оцінять, і ви завоюєте "симпатію нових клієнтів.

Відвідувач настирливо виражає свою симпатію до офіціантки. Ввічливо поясніть, вибравши відповідний тон розмови, що в її обов'язок входить обслужити, а не виконувати примхи. В крайньому випадку, можна попросити менеджера замінити її ким-небудь з інших офіціантів для обслуговування цього гостя.

Відвідувач проявляє настирливу увагу до пані за сусіднім столиком. В цій ситуації метрдотелю варто зробити в м'якій формі зауваження гостеві про те, що пані не розташовані до спілкування і не слід нав'язувати їм своє суспільство. Якщо це не здобуде дії, то слід діяти по ситуації.

У випадку, якщо цей гість - важлива персона, краще пересадити пані за інший столик, принісши вибачення і запропонувавши як "компенсація" пляшку шампанського за рахунок закладу. Якщо навпаки, пані - важливі персони, завсідники ресторану, краще викликати охорону, проводити гостя в кімнату адміністратора, провести розрахунок і вивести його із закладу.

Якщо ж і ті, і інші гості важливі для ресторану - постарайтеся відвернути увагу гостя, наприклад, запропонуйте провести дегустацію нової колекції вин за рахунок закладу. В той же час потрібно умовити жінок змінити столик.

Гість ніяково встав і залив стіл. Пересадіть гостя за вільний найближчий столик, наново сервіруйте стіл, перенесіть все те, що не зіпсовано. Замініть новим все, що зіпсовано, включіть в рахунок. Хліб замінюється завжди! Залиті напоями дорогі страви можна віднести на кухню, надати їм компактний вигляд і упакувати гостеві з собою. Важливо не акцентувати увагу на тому, що трапилося!

Гість розбив посуд. Залежить від намірів гостя - випадково або навмисно. Розбитий випадково посуд ніколи не включається в рахунок! Гостеві можна натякнути, що начальство може з офіціанта узяти вартість розбитого посуду, але встановлювати тарифи на скло або тарілки не рекомендується. Якщо гість "розгулявся" і б'є посуд - включити вартість розбитого посуду в рахунок.

В зал зайшла публічна людина. Посміхнутися більш привітно, ніж решті гостей, визнаючи гостя - перед усадкою за стіл поцікавитися, чи хоче людина усамітнитися або бути впізнаним оточуючими. Діяти, виходячи з побажань гостя. Запропонувати зробити фото для ресторану.

Відвідувач вважає, що його неправильно розрахували, скандалить. Загальним правилом рішення будь-якої конфліктної ситуації є її локалізація, тобто перенесення подій, що відбуваються в залі, на очах у інших гостей, в більш ізольоване приміщення, наприклад в кімнату адміністратора. Якщо гість відмовляється йти, слід пояснити, що ви хочете зняти дані каси в його присутності. Друге правило - не допустити розростання конфлікту, тобто за всяку ціну постарайтеся уникнути втягування в нього нових учасників. Якщо ви виконаєте перші два правила, у вас буде набагато більше можливості у використанні аргументів на доказ своєї правоти.

І ще одна важлива рекомендація: офіціанта не можна залишати наодинці з самим собою, він постійно потребує контролю і допомоги. Варто йому зробити декілька успішних кроків - і людина вважає, що вона вже досягла вершин. Це дуже швидко і не кращим чином позначається на роботі. Професія офіціанта передбачає постійний розвиток. Тому працюйте з ними, підвищуйте вимоги до обслуговування, відпрацьовуйте ситуації, давайте завдання і обговорюйте проблеми. І, звичайно, цінуйте нелегку працю офіціанта - він створює "обличчя" вашого ресторану.

1. Чекати і слухати, співчутливо киваючи головою, поки гість "не виговориться" і не замовкне.

2. Якщо ви почали говорити, але у замовкла гостя відкрилося друге дихання, і він знову почав дорікати або звинувачувати, поверніться до п.1.

3. Коли гість буде здатний слухати вас. запропонуйте вирішення проблеми.

4. Якщо проблема не може бути вирішена негайно, повідомте гостю, які дії ви збираєтеся вжити, уточніть дату та час. Назвіть гостю своє ім'я. Цим ви берете він особисту отечественность.

5. Якщо гість залишився незадоволеним рішенням, яке ви запропонували, зверніться за допомогою до керівництва.

6. Усі скарги, невдоволення, що виникли, виникли конфлікти необхідно реєструвати в журналі обліку інцидентів і повідомляти про них безпосередньому керівнику.  
  
Основні причини конфліктів: - медичне обслуговування - недотримання термінів виконання замовлення - відсутність стандартів обслуговування - відсутність вимог та персональної уваги до гостя - відсутність доброзичливості - неуважність або грубість офіціанта - неправильні розрахунки при оплаті - неправильна реакція на дрібні скарги. Приклади вирішення конфліктних ситуацій:

1. Офіціант пролив вино або соус на костюм гостя.

Негайно заведіть гостя із зали, в кімнату адміністратора, в інше місце, де немає гостей. Запропонуйте йому переодягнутися в костюм, припасований вам спеціально для подібних випадків. Проведіть термінове чищення костюма, використовуючи наявні у вас кошти. Запропонуйте гостю провести сьогоднішній вечір за рахунок заявок як компенсацію за доставлені незручності. Якщо цього буде мало, запропонуйте клубну картку, обслуговування зі знижками тощо. У разі нанесення непоправного збитку костюму пропонуєте сплатити вартість його хімчистки або повну вартість речі.

2.Відвідувач вважає, що його неправильно розчитали, відмовляє платити, починає скандалити.

Загальним правилом вирішення будь-якої конфліктної ситуації є її локалізація, тобто перенесення подій, що проходять у залі, на очах інших гостей, у більш ізольованому приміщенні, наприклад у кімнаті адміністратора. Якщо гість відповідає йти, слід пояснити, що ви хочете зняти дані кас у його присутності. Друге правило - недопущення розростання конфлікту, тобто будь-якою ціною постарайтеся уникнути втягування в нього нових учасників. Якщо ви виконаєте перші два правила, у вас буде набагато більше можливостей використання аргументів у доказах своїх прав.

3.Гість (з'їв стейк практично цілим, залишивши невеликий шматочок, весь гарнір і весь соус): "Я за цю страву платити не маю наміру. Це мені не сподобалося".

Офіціант: Звичайно, якщо воно вам не сподобалося, я заберу його з рахунку. Реагуючи подібним чином, офіціант абсолютно не піклується про інтереси закладу. Якщо так чинити зі всіма стравами, які були майже повністю з'їдені, ресторан може розоритися. Звичайно, можливо, що це ваш постійний, дуже важливий гість, і ви готові йому пробачити якісь примхи. Але іноді в ресторан заходять і халявники, які повторюють цей трюк знову і знову. Якщо страва з'їдена майже повністю, варто, по-перше, чітко з'ясувати у гостя, що саме не понравилося, а по-друге, максимум що, запропонувати — невелику знижку на цю страву (ця ситуація повинна входити у тренінг з конфліктних ситуацій для офіціантів) . Звичайно, це не стосується випадків, коли у страві був знайдений нерідний предмет. Тут уже, навіть якщо залишилося на тарілці зовсім небагато, необхідно виключити страви з чека і принести в якості компенсації якийсь комплімент.

4. Гість погано вихований і не забов'язаний церемонитися з обслуговуючим персоналом. Один із гостей кафе розмовляє з офіціантом не просто на підвищених тонах, але навіть грубо, використовуючи фрази: "Ти мене добре чуєш?" і "Швидше давай!". При цьому робить необґрунтовані зауваження і всіляко провокує конфлікт.

Не варто розпочинати оборону нападу або, навпаки, пугатися та зменшено приймати оскорбільний тон. Правильний підхід: посмішка та професійна відповідь: "Дякую за замовлення. Дуже правильний вибір. Ми постараємося, щоб вам у нас сподобалось".

5. Гість незадоволений якістю страв, які покуштував, але не ставши є ("креветки протухли", "масло прогоркло"...), гучно виражає своє невдоволення.

Принесіть вибачення, замініть страву незалежно від того, правда гостя чи ні. Якщо не вдається погасити конфлікт у запропонований спосіб виклику, викличте на охорону, виконайте розрахунок гостя в кімнаті адміністратора та видворіть із закладу.

Якщо гість - важлива персона, завжди відвідує ваш ресторан, то саме слід зробити з підвищеною упередженістю, і повідомити йому, що сьогоднішній вечір буде оплачений закладом.

6.Відвідувач виявляє настирливу увагу до жінок за сусіднім столиком. Може статися конфлікт.

У цій ситуації адміністратору (метрдотелю) варто зробити у м'якій формі зауваження гостю про те, що дами не налаштовані до спілкування і не слід нав'язувати їх у своєму суспільстві.

Якщо це не викликає дії, то слід діяти за ситуацією. Варіант А: гість - важлива персона, завсідник ресторану. Краще пересадити дам за інший столик, вибачившися і запропонувавши в якості "компенсації" пляшку шампанського за рахунок закладу.

Варіант Б: дами – важливі персони, завсідники ресторану. Викличте охорону, проводьте гостей у кімнаті адміністратора, робіть розрахунок і видворіть із заведення.

Варіант В: і ті, і інші гості є важливими для ресторану. Постарайтеся від залучення уваги гостя, наприклад, запропонуйте провести дегустацію нової колекції вина за рахунок заведення. У той же час вмовіть жінок змінити столик, що діє за варіантом.