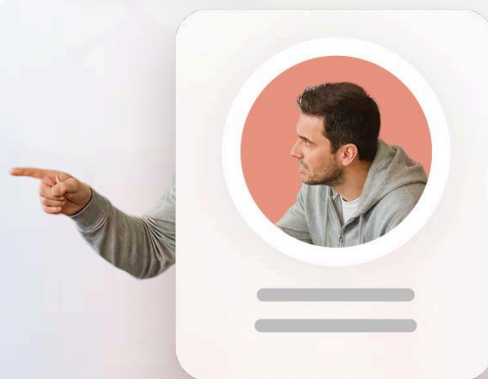
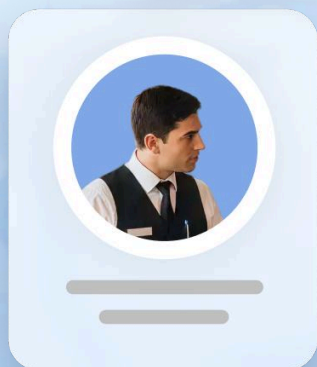


КАК ПРЕДОТВРАТИТЬ КОНФЛИКТЫ В РЕСТОРАНЕ

Не волнуйтесь,
есть решение 😊

x#@&* 😡



Введение

Чтобы конфликтных ситуаций было меньше, сотрудникам важно чётко понимать, кто что делает и за что отвечает. Этот чек-лист для менеджеров и официантов поможет подготовиться к встрече с гостями и делать так, чтобы посетители были довольны обслуживанием.

Как управлять ожиданиями и качеством сервиса

- Перед сменой проверять, что персонал знает меню, спецпредложения, стоп-лист, точно описывает блюда
- Отслеживать скорость отдачи блюд и напитков
- Заранее предупреждать гостя о задержке
- Если ожидание затянулось, сразу предлагать комплемент, не дожидаясь недовольства

Как работать с жалобами и недовольством

- Давать гостю выбор: заменить блюдо, сделать скидку или вернуть деньги
- Не спорить и не оправдываться
- В случае конфликта подключать менеджера
- Зафиксировать ситуацию, чтобы использовать её в обучении

Как подготовить официантов

- Перед каждой сменой проводить мини-тренинги и разбирать частые или сложные ситуации
- Делиться обратной связью после каждой смены: что было сделано правильно, где допустили ошибки
- Мотивировать и подбадривать команду

Как снизить риск недовольства клиентов

- Честно предупреждать гостей об особенностях блюд: остроте, температуре, аллергенах, времени приготовления
- Уточнять у гостя его впечатление до выставления счёта
- Обращать внимание на невербальные сигналы посетителя: позу, движение, выражение лица
- Следить за атмосферой в зале: музыкой, температурой, заполненностью

Чтобы чек-лист не потерялся, можно загрузить его в базу знаний на платформе **iSpring LMS** – флагманской системе для обучения персонала. Тогда сотрудники смогут проверить себя в любой момент: доступ к LMS есть с любого устройства и даже без интернета.

Протестировать платформу можно бесплатно: пробная версия доступна 14 дней. За это время получится загрузить основные материалы, назначить обучение сотрудникам и собрать первую статистику. Развивайте бизнес с лидером рынка iSpring.



ГОТОВОЕ РЕШЕНИЕ – НАДЁЖНАЯ LMS

Получить пробный доступ

The screenshot shows the iSpring LMS web interface. The header includes the logo and navigation links: 'Мои курсы', 'База знаний', 'Каталог', 'Новости', 'Моя команда', 'Оценка персонала'. The main section is titled 'Мои курсы' and shows a list of courses. The first course is 'Вводный курс для стажёров', which is currently 'В процессе (15% просмотрено)'. The course details include '1 час · 10 модулей · Сертификат об окончании' and a description: 'Траектория обучения по введому курсу Поможет быстрее адаптироваться в компании, познакомиться с корпоративной культурой, процессами и вашими основными задачами.'

The screenshot shows the iSpring LMS mobile app interface. The header displays the time '9:16' and signal strength. The main section is titled 'Моя команда' and shows a progress chart for 'Обученность команды' with a value of 80%. The chart is broken down into four categories: 'Завершено' (80% (100)), 'В процессе' (1% (4)), 'Не пройдено' (9% (16)), and 'Не начато' (10% (20)). Below the chart, it indicates 'Сотрудники требуют внимания: 9' and lists 98 employees. The first employee listed is 'Петров Василий', who is 'Завершено' (Completed) and is the 'Руководитель отдела контроля качества'. There are also buttons for 'Прошли обучение' and 'Просрочено обучение'.