

# Главная причина конфликтов в ресторане — несоответствие ожиданий гостя с тем, что он фактически получает.

Причины конфликта могут быть абсолютно разные: от долгого ожидания чашки кофе до сильной работы кондиционера.



Идеального, универсального способа решения конфликтов в ресторане не существует. Надо постараться соблюдать баланс между интересами клиента и



# ЧТО ДЕЛАТЬ

1. Вне зависимости от причины конфликта извинитесь перед гостем от лица всего заведения. Немедленно ликвидируйте раздражающий фактор. Дайте клиенту возможность почувствовать себя «хозяином положения», важной персоной



*Хорошая шутка часто помогает погасить конфликт*



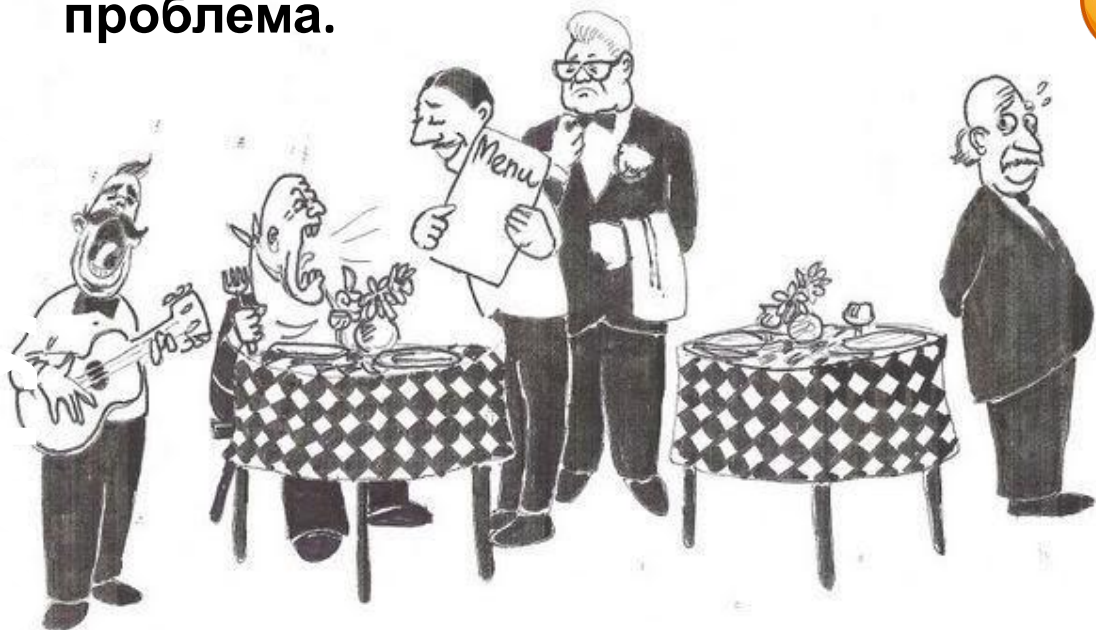
# ЧТО ДЕЛАТЬ?

2. Обязательно поставьте

в известность о возникшем конфликте менеджера бара. Желательно как можно быстрее отреагировать на сложившуюся ситуацию, чтобы гость видел, что вам не безразлична его проблема.



**Ни в коем случае не перекладывайте вину на своих коллег.**



# ЧТО ДЕЛАТЬ?

**3.** В случае если причиной скандала стало какое-то блюдо или коктейль, предложите гостю замену. А если он не захочет «рисковать» во второй раз, предоставьте ему комплимент — чай или кофе, фирменный десерт (с разрешения менеджера). Возможна также скидка на заказ. Размер бонуса зависит от уровня заведения и от настроения клиента.



*Старайтесь  
обратить любой  
конфликт  
в свою пользу.*



# ЧТО ДЕЛАТЬ?

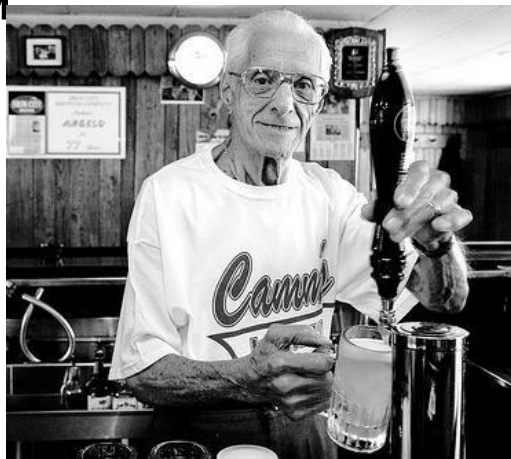
**4.** Если по вашей вине пострадал внешний вид клиента, немедленно извинитесь и предложите почистить одежду за счет заведения.



**5.** Перед уходом гостя обязательно подойдите к нему и еще раз поинтересуйтесь, все ли в порядке.

# ЧТО ДЕЛАТЬ?

**NB.** Избегайте использовать в разговоре с клиентом ресторана слово **«нет»**. Причем, ни в каких его вариациях: **«нельзя»**, **«не предусмотрено»**, **«не имеем права»**, **«не положено»**. Гость не должен чувствовать открытый отказ и сопротивление его желаниям



С опытным  
барменом  
девушка может  
**ИСПЫТАТЬ**  
**5 Мохито**  
за ночь