

УДК 640.43:339.13

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ, КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТЕЙ В РЕСТОРАНЕ

Закамская Л.Л., доцент, к.т.н., доцент
Куксова П.А., Янковская А.Э., студенты гр. ССб – 201, III курс
Кузбасский государственный технический
университет имени Т. Ф. Горбачева
г. Кемерово

В настоящее время в России в ресторанном бизнесе происходят большие изменения. Еще недавно посетить ресторан могли только высокооплачиваемые слои населения, но уже сегодня практически каждый человек может подобрать для себя место для посещения.

Новые кафе и рестораны открываются ежедневно, что усиливает конкуренцию. Гости нужно привлечь не только новинками меню, но и высококачественным обслуживанием. Недостаточно иметь изысканную кухню, таким должно быть и обслуживание. Необходимо не только вовремя принести гостю заказанное блюдо, но и уметь рассказать о нем таким образом, что именно это блюдо захотелось заказать.

Предприятия питания посещают для поднятия настроения, получения удовольствия от еды и комфорта. Но иногда предприятие питания нарушает планы гостей и возникают конфликты. Необходимо правильно работать с жалобами гостей и негативными отзывами.

Отсутствие стандартов обслуживания в сфере питания является основной причиной жалоб гостей на неумение вести телефонные переговоры, недоброжелательность или грубость обслуживающего персонала предприятия питания, низкое качество оказания услуг при выполнении заказа, неправильные расчеты при оплате заказа.

Сферу общественного питания города Кемерово представляет 786 объектов, из них: 257 – кафе, 198 – закусочных, 120 – баров, 47 – ресторанов. Согласно электронному справочнику «2ГИС» г. Кемерово рейтинг ресторанов составляет:

1. Гриль-хаус
2. 3/4Trequarti
3. Love story
4. Supreme
5. Grill-bar42
6. Грильница
7. Milton Air
8. РыцарьBeer
9. Твиани

10. Лазурный берег

В электронном справочнике «2ГИС» гости имеют возможность делиться впечатлениями после посещения заведений общественного питания. В таблице 1 проранжированы основные жалобы гостей и ошибки персонала предприятий питания г. Кемерово на всех этапах обслуживания гостей.

Таблица 1 – Анализ этапов обслуживания

Этап обслуживания	Жалобы гостей	Предприятия общественного питания
Резервирование стола	Невозможно дозвониться, плохая слышимость, неконкретный разговор, пожелания гостей уточняют, но не учитывают	Doski Твиани Одно хорошее место
Встреча гостя	Сообщение о неготовности зарезервированного стола, равнодушное приветствие, длительное ожидание гостями приглашения к столу, отсутствие какого-либо внимания, а также предложение самостоятельного поиска свободного стола.	3/4Trequarti Гриль-хаус Doski Хачапури тетушки Мариико Одно хорошее место Мюнхен Крендель 7 пятниц Арапат На Дне Hofbrau Kemerowo Забой
Прием заказа по меню	Плохая осведомленность о наличии и качестве продуктов в заведении, не рекомендуют блюда из ассортимента, не разбираются в меню, особые пожелания гостей игнорируются. Неуверенность гостей в точности приема заказа, так как официант не озвучил заказ повторно.	Гриль-хаус Мама Рома Doski Одно хорошее место Крендель
Подготовка к качественному обслуживанию	Вследствие большой загруженности официанты не предупреждают о времени приготовления блюд. Не соблюдается чистота в зале, в том числе в сервировке стола.	Лазурный берег Мама Рома Doski Крендель Жара 7 пятниц
Подача блюд	Не соблюдается очередность подачи блюд и правила обслуживания, путают заказы. Возражения гостей игнорируются.	Мама Рома Doski Жара Одно хорошее место РыцарьBeer Арапат На Дне Забой
Подача счета	Долгое ожидание; счет оформлен неверно; забывают применять программу лояльности, существующую в данном заведении	На Дне

Проводы гостя	После расчета к гостям утрачивается интерес. Также присутствует некорректное поведение персонала, выраженное в обсуждении гостей.	Одно хорошее место
---------------	---	--------------------

Рассмотрев наиболее распространенные ошибки, можно сделать вывод, что чаще всего эти ошибки совершаются персоналом на этапах встречи гостя и подачи блюд. Зачастую гости, придя в ресторан вынуждены самостоятельно искать свободный столик из-за отсутствия на рабочем месте хостес или же гостям приходится терпеть равнодушное отношение от обслуживающего персонала. Уже на данном этапе многие гости захотят развернуться и уйти, поэтому так важно на этапе встречи гостя составить хорошее впечатление о данном месте. Встреча — это радушный прием, когда гостям показывают, где можно оставить верхнюю одежду, провожают к понравившемуся столику. Такая встреча точно запомнится гостю, оставив у него приятное чувство заботы и внимания, уделенного ему.

На этапе подачи блюд распространенными ошибками среди рассмотренных ресторанов является: нарушение очередности подачи блюд, подача гостю не того блюда, отсутствие внимания к гостям, а также одновременность подачи блюд гостям, отдыхающим в компании. Официант, обслуживающий такой столик, должен еду приносить одновременно всем гостям, либо при приеме заказа узнать у гостей о времени исполнения заказа, особенно горячих блюд. Если уточнений не было, то блюда подаются в стандартной очередности: аперитивы, закуски, салаты, супы, основные блюда, десерты, напитки. Официанту необходимо демонстрировать свою профессиональную вежливость, улыбаться и поддерживать визуальный контакт. Таким образом проявляется внимание к гостю.

Гости ожидают от работников ресторана быстрого, эффективного и вежливого решения их проблем, удовлетворения пожеланий и рассмотрения жалоб.

Как правильно рассматривать жалобы гостей и решать возникающие вопросы?

1. Замечать признаки неудовлетворения гостя и быстро принимать меры по их устранению.
2. Замечания и претензии гостя слушать спокойно и терпеливо, не перебивая.
3. Не заставлять гостя повторять свои просьбы и жалобы.
4. Проявить искреннюю заинтересованность и взять на себя личную ответственность за решение проблемы.
5. Если проблема не может быть разрешена немедленно сообщить гостю, какие действия будут предприняты, уточнить дату, время.
6. Обратиться за помощью к руководству, если гость остался недоволен решением, которое было предложено.
7. Все поступившие жалобы регистрировать в журнале учета инцидентов и немедленно сообщить об этом руководству.

Фраза Элсворта Милтона Статлера "Клиент всегда прав", сказанная им более 80 лет назад, легла в основу «Кодекса поведения обслуживающего персонала». Конечно, сейчас можно ему возразить и перефразировать "Клиент не всегда бывает прав, но он всегда остается клиентом". Гость может быть не прав, но хочет, чтобы его считали правым. И ресторан вряд ли выиграет, если начнет спор с гостем. При грамотной организации работы с жалобами можно добиться повышения лояльности посетителей и расширить круг гостей ресторана [1].

Качество сервиса в ресторане может быть безупречным, но всегда будут гости, которые останутся недовольны обслуживанием. Претензии гостей отражают их желания и потребности, вскрывают недостатки и пробелы в приготовлении блюд и обслуживании в ресторане. Оценивая работу персонала, необходимо принимать во внимание претензии гостей. Гости будут довольны и обязательно посетят ресторан еще не раз, а значит, и прибыль будет увеличиваться, если все недостатки и пробелы устранять оперативно.

Претензии гостей принято разделять на основные, второстепенные, обоснованные и необоснованные. Основные претензии затрагивают конкретные аспекты ресторанного бизнеса и выражают явное недовольство гостей, например, качеством сервиса. Работать с такими возражениями проще, потому что в данном случае гость точно знает, чего хочет, и четко об этом говорит.

К второстепенным возражениям можно отнести желание посетителя получить подробную информацию о блюдах, желание понять, насколько блюда из меню могут удовлетворить его желания и потребности. Но второстепенные возражения хороши тем, что недовольство гостя опытный официант может погасить и исправить все на месте. Для этого важно определить их причину, задавая правильные вопросы.

Еще одна категория — необоснованные возражения, которые принято разделять на два подвида: отговорки и возражения, основанные на искаженной информации. Отговорки обычно возникают в момент оформления заказа. Например, гость может сообщить, что он не настроен на заказ предлагаемого ему блюда или сказать, что не располагает достаточной суммой для его приобретения. Необоснованные возражения, основанные на искаженной информации, как правило возникают из «сарафанного радио». Друзья или знакомые могут рассказать гостю, например, про вред того или иного блюда, поэтому переубедить его будет очень сложно. Для преодоления возражений из этой серии общение с гостем должно строиться на приведении развеивающих опасения гостя доводов [2].

Так как первоочередной задачей работы с возражениями является перевод негативно настроенных гостей в ряды доброжелательно настроенных, нужно переходить от эмоций к деловому подходу при их решении. И персонал предприятия питания должен быть готов к этому, ведь именно официантам, барменам, администраторам придется урегулировать конфликт. Это бывает не-

просто. Поэтому такие личностные качества как приветливость, дружелюбность, стрессоустойчивость, тактичность и внимательность помогут персоналу расположить к себе гостей и установить с ними контакт.

Конечно, жалобы являются важным источником обратной связи, а также предвестником крупных проблем в будущем. Их повторение - недопустимо! Гости становятся более преданными по отношению к ресторану, если их проблемы были решены быстро и эффективно. Часто гости хотят просто выговориться, и проблема может быть решена. Но в некоторых случаях гостю необходимо возместить причиненный ущерб: сделать комплимент в виде десерта или напитка, предложить блюдо от шефа.

Список литературы:

1. Организация работы с жалобами гостей в индустрии гостеприимства // StudSell : сайт. — URL: <https://www.studsell.com/view/210380/> (дата обращения: 16.03.2023).

2. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТЕЙ В РЕСТОРАНЕ // Программный продукт «Трактирь» : сайт. — URL: <https://traktir.ru/publications/15070/> (дата обращения: 05.03.2023).