

# Технология разработки внутренних стандартов предприятия сервиса

*Подготовили: Александрова Елизавета,  
Лагерь Милана, Родина Анна, Трифонова  
Ольга, гр. 3734301/90001*



# Информация, необходимая для разработки стандарта относительно:

**Спорных вопросов, на решение которых направлены правила**

Работа с отзывами, обработка негативных отзывов, поддержание репутации заведения, работа с недовольными посетителями, урегулирование конфликтов, поведение персонала в чрезвычайных ситуациях



## Способов урегулирования спорных

### вопросов

Для конфликтов между работниками сервиса и клиентами характерны следующие причины:

- Производственные;
- Личностные;
- Психологическая непереносимость (несовместимость)

◆ **У гостя нет денег рассчитаться. У гостя при расчете только доллары.**

- В случае если у гостя нет денег рассчитаться, официант вызывает охрану.
- В случае с постоянными гостями, на усмотрение Управляющего.
- Если нет управляющего производим все те же действия в телефонном режиме, если не удалось дозвониться решение принимает официант согласно действующим правилам на объекте.
- Если у гостя только доллары, отправляем сотрудника, разменять деньги, сотрудник приносит разменные деньги

## **Степени влияния спорных вопросов на деятельность организации, на которую распространяются данные правила**

1. Несвоевременное выявление проблем, что приводит к ухудшению качества еды и обслуживания в ресторане.
2. Уменьшение прибыли.
3. Ухудшение репутации ресторана из-за оставленных негативных отзывов.
4. Потеря лояльности клиентов.
5. Снижение количества гостей ресторана.

### **Примеры речевых модулей:**

- Мы очень огорчены тем, что вам не понравился вкус наших блюд...
- Если у вас возникают вопросы, вы всегда можете обратиться к менеджеру ресторана.
- Выражаем благодарность за отзыв.
- Ваше мнение очень важно для нас.
- Надеемся, что придя в следующий раз к нам в гости, вы останетесь довольны ...
- Приносим свои извинения и надеемся увидеть вас вновь.
- Мы сделали для себя выводы и проведем работу с сотрудниками.
- Ваши комментарии переданы руководству ресторана.
- Надеемся, у нас еще будет возможность повлиять на ваше впечатление.
- Пожалуйста, напишите свой контактный номер для обратной связи и удобного общения.
- Как только мы разберемся, обязательно дадим вам обратную связь.

## **Необходимых ресурсов и других условий для урегулирования спорных вопросов с помощью правил**

персонал, ответственный за урегулирование; доступы к отзывам, к контактным данным людей, техническая возможность урегулирования, автоматизированная система сбора отзывов

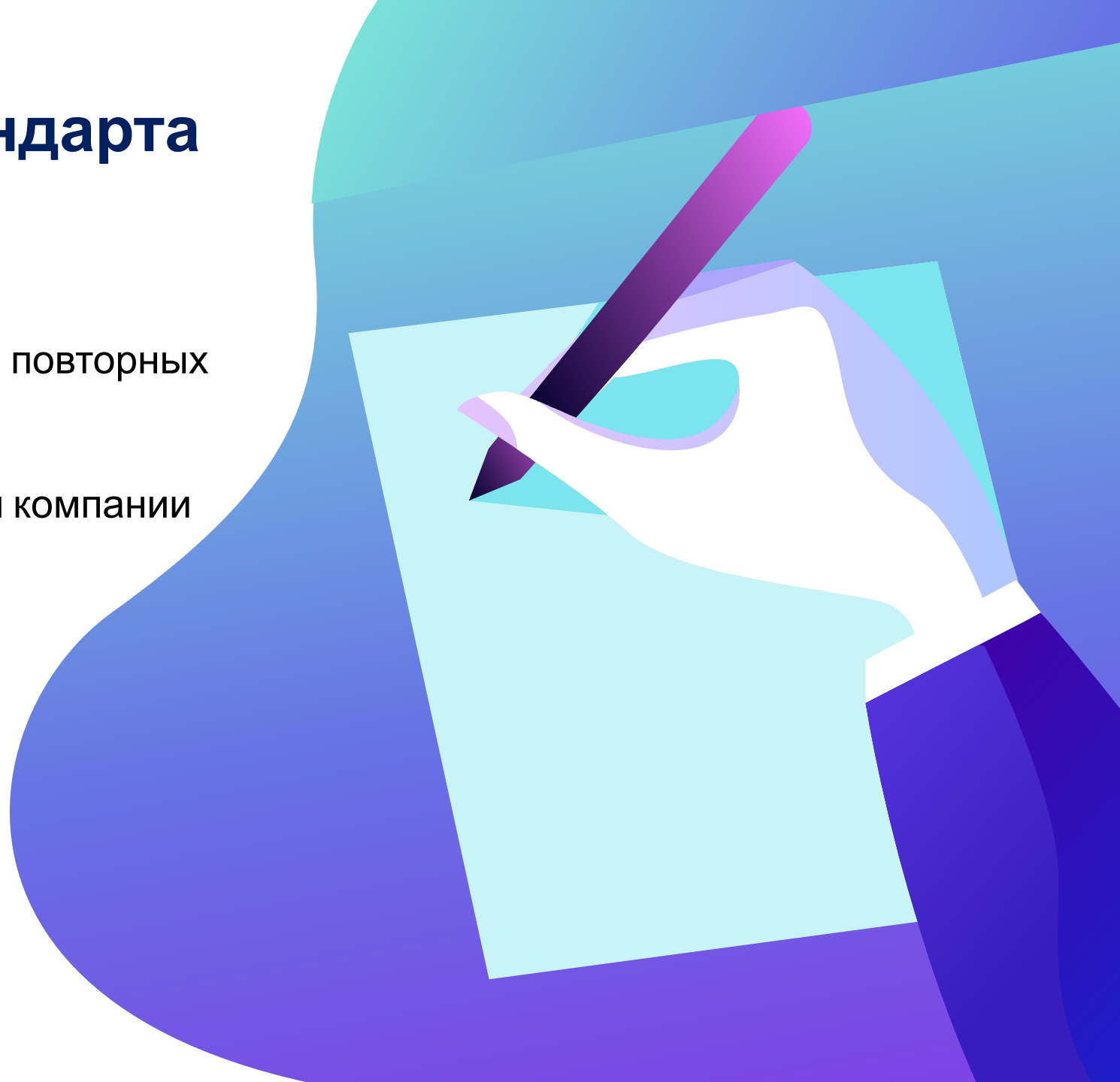
## **Законодательных и других обязательных требований, учитываемых при применении правил для решения спорных вопросов**

- правила оказания гостиничных услуг
- КоАП
- Закон о защите прав потребителя
- закон о защите персональных данных
- ГОСТ Р ИСО 10003-2020 Менеджмент качества.

# Цели принятия стандарта

- Повышение качества услуг
- Увеличение прибыли
- Увеличение лояльности гостей и повторных бронирований
- Снижение затрат на рекламу
- Укрепление имиджа и репутации компании

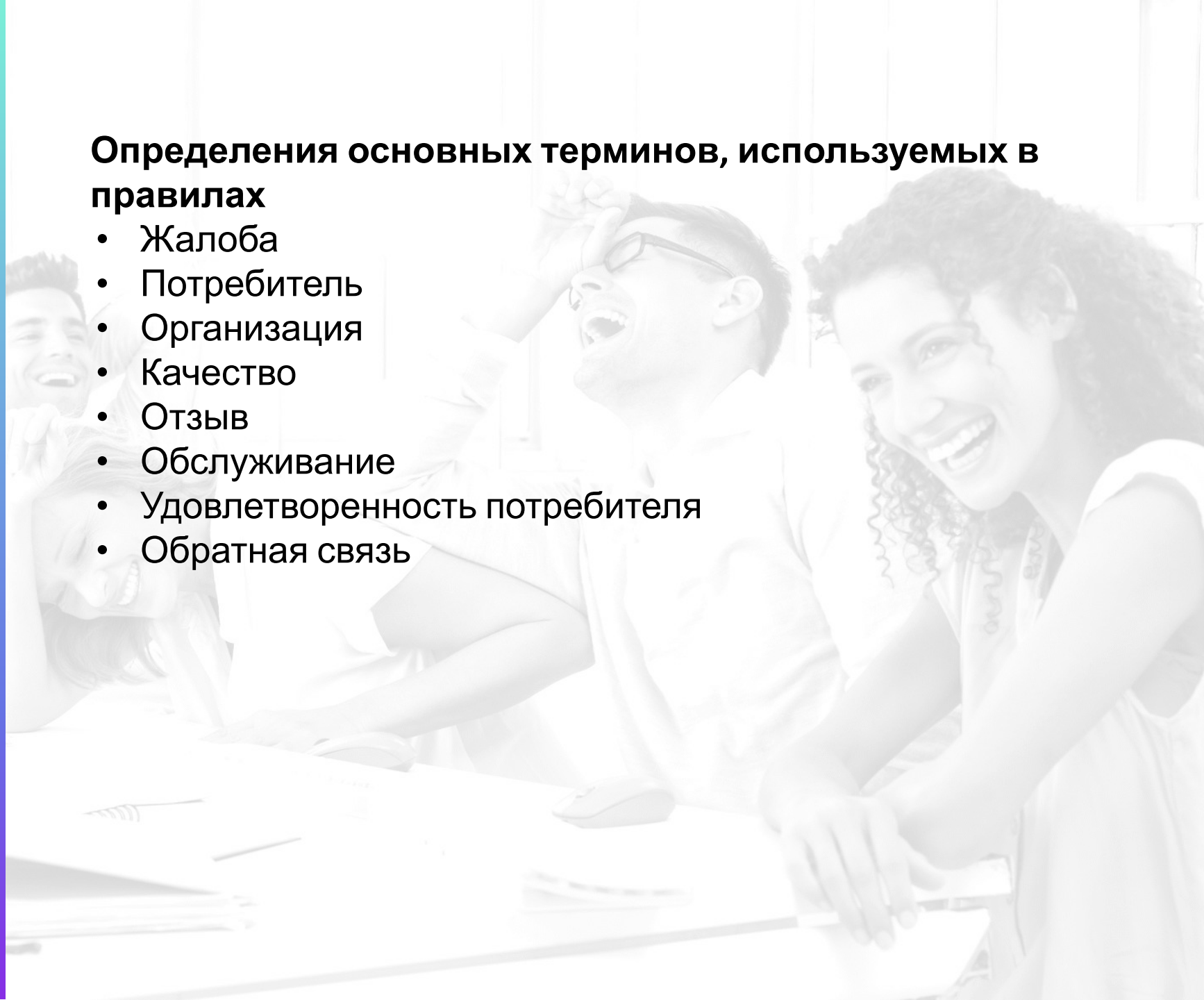
Настоящий стандарт направлен на решение спорных вопросов, которые возникают в процессе ресторанного обслуживания. Стандарт применяется для работы с обратной связью гостей в сети Интернет, анкет обратной связи, книге отзывов и предложений



Каждый отзыв должен быть рассмотрен внимательно, выяснены факторы, полученная из отзыва информация должна сводиться в общий отчет и еженедельно предоставляться управляющему для разбора и дальнейших действий. Должны быть выявлены меры по устранению и дана обратная связь о предпринятых мерах.

### **Определения основных терминов, используемых в правилах**

- Жалоба
- Потребитель
- Организация
- Качество
- Отзыв
- Обслуживание
- Удовлетворенность потребителя
- Обратная связь



**Описание действий, которые будут предприняты в случае невыполнения обещаний, установленных в правилах (в случае несоответствия ответов на отзывы установленным требованиям, необходимо:**

а) удостовериться, что сотрудник, ответственный за работу с отзывами, обучен и компетентен;  
б) выяснить причину нарушения «обещаний» - формы ответов на отзывы, уважительно и с поддержанием имиджа ресторана;  
в) принять меры. Если в интернете – переписать ответ на отзыв, если письмо – отправить новое письмо с извинениями, признать ошибку сотрудника и пообещать исправить ситуацию).





**Качественные/количественные показатели процесса для определения, в полной ли мере правила удовлетворяют поставленным целям.**

- Грамотность
- Стилль ответа
- Время ответа
- Структура отзыва
- Повторяемость отзывов на конкретную проблему

## **Структура ответа на ОТЗЫВ**

- a) положительный отзыв:
  1. приветствие;
  2. благодарность;
  3. подтверждение одной из мыслей в отзыве конкретным примером или фактом;
  4. приглашение на еще один контакт.
- b) негативный отзыв:
  1. приветствие;
  2. благодарность;
  3. сочувствие и решение проблемы / извинение и решение проблемы (или оба сразу);
  4. просьба пойти на контакт;
  5. просьба дополнить отзыв.

**Примеры действий, которые могут быть установлены процедурами:**

- информирование потребителей о правилах;
- обучение соответствующего персонала правилам;
- решение вопросов, связанных с невыполнением содержащихся в правилах обещаний;
- регистрация запросов и жалоб, связанных с правилами;
- ведение записей и управление ими;
- раскрытие информации относительно выполнения правил.

Примеры возможных частей, составляющих правила	Тип организации	
	Ресторан	
Обещание	"Если блюдо будет подано позднее обозначенного времени, то оно будет бесплатным"	"Если столовые приборы и/или посуда вынесены гостью грязными, то блюдо будет заменено на другое идентичное"
Ограничения, относящиеся к выполнению обещания, доведенные до сведения потребителя	Загруженность ресторана или нехватка персонала	Отсутствуют
Другие средства обеспечения правил	Заявленная цель правил: "обеспечения точной и слаженной работы кухни и официантов"	Заявленная цель правил: "соблюдение санитарных норм"
Вспомогательная информация	Информация о том, как подавать жалобу	Информация о том, как подать жалобу
Действия по планированию, проектированию, разработке и внедрению правил	Пилотный запуск правила в тестовом режиме	Обучение персонала общению с потребителями
Деятельность по поддержанию и улучшению	Проведение исследования и внесение изменений в формулировку правил	Изменение процедур мытья посуды
Показатели функционирования стандарта	Процент жалоб от клиентов	Процент жалоб от клиентов

24



**Спасибо за  
внимание!**