

## **Вирішення конфліктів з гостем в ресторані**

*Конфліктні ситуації не завжди можна вирішити. Але, по-перше, їх можна уникнути в майбутньому, зробивши висновки з минулих помилок. А по-друге, є методи швидкого подолання конфліктів, які допоможуть зберегти лояльність гостя.*

Індустрія гостинності – непроста сфера, яка побудована на комунікації. Ми часто жартуємо, що без знань основ психології працівникам гостьової зони складно бути ефективними. Адміністратор, хостес, бармен, офіціант, паркувальник, гардеробник – складові єдиного ресторанного «продукту». І якості цих людей: професіоналізм, компетентність, зовнішній вигляд, поведінка, інтелект, навички комунікації і навіть самопочуття визначають лідерство ресторану на ринку.

Попит на першокласний сервіс зростає, а значить, кожен працівник контактної зони зобов'язаний володіти навичками нейтралізації конфліктних ситуацій з гостями.

### **ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ**

Слово «конфлікт» походить від латинського *conflictus* – зіткнення. З філософської точки зору, це випадок протиріччя і його загострення. Соціологічний підхід розглядає конфлікт як процес або різнорівневу ситуацію. У психології ж це найважливіший конструктив в побудові концепції. Особисто мені близьке саме таке формулювання. Воно дає можливість відноситися до конфлікту як до інструменту власного зростання.

Класифікація видів і підвидів конфліктів обширна, але до нашої теми відношення має лише конфлікт міжособистісний, який найчастіше зустрічається в сценарії «гість-ресторан». Базою його виникнення нерідко стає розбіжність очікування гостя з якістю продукту. Під продуктом ми маємо на увазі сукупність таких важливих аспектів, як меню, атмосфера, сервіс, маркетинг ...

## ПРИЧИНИ КОНФЛІКТУ

Їх можна умовно розділити на об'єктивні і суб'єктивні.

До об'єктивних належать реальні промахи і помилки з боку співробітників ресторану. Однак найчастіше сам працівник контактної зони безпосередньо на причину конфлікту не впливає, але тим не менше йому доводиться відповідати за весь ресторан. А тому дуже важливо реєструвати будь-які конфлікти, щоб усунути можливість їх виникнення в подальшому.

До суб'єктивних причин можна віднести ілюзії, тобто якісь особливі очікування гостя, які ми не змогли передбачити. Правда, найчастіше ряд факторів заважає визначити об'єктивність такого роду конфлікту. Наприклад кухар намагався, але страва не вийшла. Його образа заважає прийняти реальність ситуації, що склалася, і протест проти критики у кухаря буде вельми аргументованим.

До яких наслідків це може призвести? Гість буде не почутий, емоційна залученість заважає зосередитися на головному результаті – повернути лояльність гостя.

Не раджу в цьому випадку думати про «справедливість». Напевно ми все ж зробили щось, що не влаштувало гостя, і він все-таки щось втратив, навіть якщо це не наша пряма вина.

***Якщо є претензія – значить в його очах ми неправі. І вся справедливість і істина тепер тільки в тому, щоб повернути його довіру.***

## ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТУ

Перш ніж розглянути стадії конфлікту, слід особливу увагу приділити його профілактиці. А вона складається з трьох чинників.

**Компетентність.** Кожен співробітник повинен бути компетентним. Хостес – в курсі топових позицій меню. Офіціант зобов'язаний знати рецептуру і можливості виробництва. В компетентність бармена повинно входити вміння прийняти замовлення і обслужити на рівні офіціанта. Чим більше ви володієте інформацією, тим впевненіше себе відчуваєте.

**Системність.** Будь-які спірні моменти слід своєчасно фіксувати і якісно опрацьовувати з менеджером ресторану для запобігання повторення їх в майбутньому.

**Відповідальність.** Всі співробітники ресторану об'єднані єдиною метою і завданням.

## СТАДІЇ КОНФЛІКТУ

Конфлікт включає в себе шість стадій. На графіку в процентах показана ймовірність вирішення конфліктних ситуацій в залежності від градуси напруженості і її тривалості.

1- передконфліктний період;

2 - інцидент;

3 - ескалація;

4 - вибух;

5 - спад;

6 - постконфліктна стадія.

**1. Передконфліктний період.** Найефективніший для вирішення ще не розпочатого конфлікту. Як визначити початок такої ситуації?

По напруженості гостя: він вас не слухає, перебиває, демонструє невдоволення. Вже є протиріччя.

***Уважний офіціант своєчасно реагує на ознаки Передконфліктного періоду!***

*Приклад.* Гість забронював стіл для двох. У ресторані він чекає кілька хвилин, поки хостес / адміністратор зможуть знайти його резерв. Далі гостя проводять до самого, на його погляд, незручного столика. Той відчуває неповагу до себе, адже витратив час на бронь столика.

А відсутність системи, яка дає можливість знати найближчі резерви, позбавила його очікуваного сервісу. Через пікового навантаження гість змушений очікувати.

**2. Інцидент.** Це момент, коли гість заявляє про проблему. Іноді заявлена проблема не відображає реальної. Але це лише іноді. Тут персонал часто припускається помилки через небажання або невміння брати участь в переговорах. Однак «страусина» позиція нічого не вирішить!

*Приклад.* Гість обурений: «У моєму салаті з креветками креветки відсутні!» Офіціант відповідає: «Вибачте. Зараз », бере страву і йде. Проходить час, гість сидить в подиві і через хвилин 10 розуміє, що офіціант не збирається знову підходити до нього і вирішувати проблему. Тоді настає третій етап.

**3. Ескалація.** Період зростання напруги, часто стрімкого.

*Приклад.* Гість заявляє, що столик йому не підходить, тому що тягне з дверей, це доставляє йому дискомфорт і навіть становить небезпеку для здоров'я. Офіціант видаляється з'ясувати, чи є можливість пересадити гостя. Адміністратор прикидає варіанти, на що йде час.

Офіціант вже відволікається на потреби інших столів. Адміністратор з'ясував, що варіантів немає або є, але вони з'являться значно пізніше. Повідомити про це гостю він не вважав за потрібне, припустивши, що це зробить офіціант. У гостя же, який не одержав зворотного зв'язку своєчасно, стрімко накопичується напруга, він злиться.

**4. Вибух.** У цей момент гість виходить з себе – заявлений сервіс себе не виправдав! Реакція може бути різною: відвідувач вимагає адміністрацію, погрожує більше не повернутися сюди, скаржитися на основну проблему або на все непрямі. Однак реакція необов'язково буде агресивною: багато людей контролюють свої емоції. Тільки не слід до цього ставитися з меншою увагою.

Перше, що хочеться зробити, коли вас звинувачують, - захищатися. Інтуїтивно здається, що це саме вірне рішення. Адже ви особисто намагалися і вся команда вкладає душу в роботу, а тут вас недооцінили тощо. Увага: це шлях до провалу!

Чи не сперечайтесь. Не тисніть у відповідь. Гість буде тільки сильніше наполягати на своєму. Він відчує, що ви його не чуєте. Чим менше ви його чуєте, тим голосніше він буде обурюватися.

**5. Спад.** Зниження градуса напруженості можна визначити по готовності гостя вислухати пропозиції для вирішення конфлікту. За умови, якщо ви вже вислухали гостя і вибачилися, спад буде стрімким.

**6. Постконфліктна стадія.** Якщо проблема вирішена, інцидент зійде нанівець. Однак важливо дуже уважно ставитися до такого гостю. Адміністратор обов'язково ще раз вступає з ним у контакт, щоб переконатися: все йде як треба. Дуже хороша техніка зміни офіціанта: не тому, що офіціант зробив щось не те, а для того, щоб не асоціювати стан стресу з першим офіціантом.

У разі, якщо конфлікт не вирішено, виникає вторинний зростання напруги з більш сильною амплітудою, і шанси вирішити його значно знижуються.

А тому важливо своєчасно реагувати і мати чіткі інструкції для вирішення конфліктних ситуацій.

### **ПРАВИЛО РІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ LAST**

Те, що конфлікт треба вирішувати, а не ховатися, зрозуміло. Але як це робити правильно? Відразу ж після заяви про проблему, використовуйте правило LAST. Аббревіатура розшифровується так:

Listen – вислухай

Apologize – вибачся

Solve - виріши проблему

Thanks – подякуй.

**Listen** – вислухайте гостя.

Дайте йому виговоритися і не перебивайте. Опишіть озвучену ним проблему своїми словами, щоб бути впевненим, що ви правильно зрозуміли суть конфлікту.

Уміння слухати – велика річ, адже часто гість просто хоче допомогти вам, вказавши на проблему.

Ви повинні бути вдячні таким людям, тому що саме вони допомагають поліпшити якість і сервіс.

**Apologize** – щиро вибачитися. Іноді вибачення повністю вирішує конфліктну ситуацію.

Скажіть приблизно наступне: «Мені дуже шкода, що так сталося. Така ситуація сталася вперше. Я від імені всього нашого закладу приношу вибачення і гарантую, що такого надалі не повториться».

Якщо гарантувати не можете, не говоріть неправди. Пообіцяйте докласти всіх зусиль, щоб подібного більше не сталося. І зробіть це одразу!

**Solve** – вирішити проблему. Якщо вибачень виявилось недостатньо, вам доведеться вирішити проблему.

- 1. Спочатку запропонуйте своє рішення. Якщо гість не задоволений запропонованим варіантом, запитайте у нього, якою він бачить вихід з ситуації, що склалася.*
- 2. Якщо рішення відвідувача вас влаштовує, погоджуйтеся.*
- 3. Якщо ні, запропонуйте третій варіант.*

Не завжди у вас вийде вирішити конфлікт. Змиріться з цим, ви не всесильні. Бувають безвихідні ситуації. Ваше завдання - докласти максимум зусиль для позитивного результату.

Наведу абстрактний приклад. Хороший тенісист на корті не думає про результат. Він думає тільки про становище ракетки, траєкторії м'яча і силі удару. Якби він думав про рахунок або про наслідки програшу, він би нервував і не потрапляв по м'ячу. Але він думає про ракетку і м'яч. І якщо він добре це робить, то виграє. Спробуйте так само.

**Thanks** – подякуйте гостю за зворотній зв'язок. За те, що він привернув вашу увагу до проблеми. Якщо ви будете знати про проблему, значить, зможете зробити так, щоб вона не повторилася в майбутньому.

*Конфлікти є і будуть, але професіоналів відрізняє грамотне їх вирішення і прагнення до зниження їх кількості.*