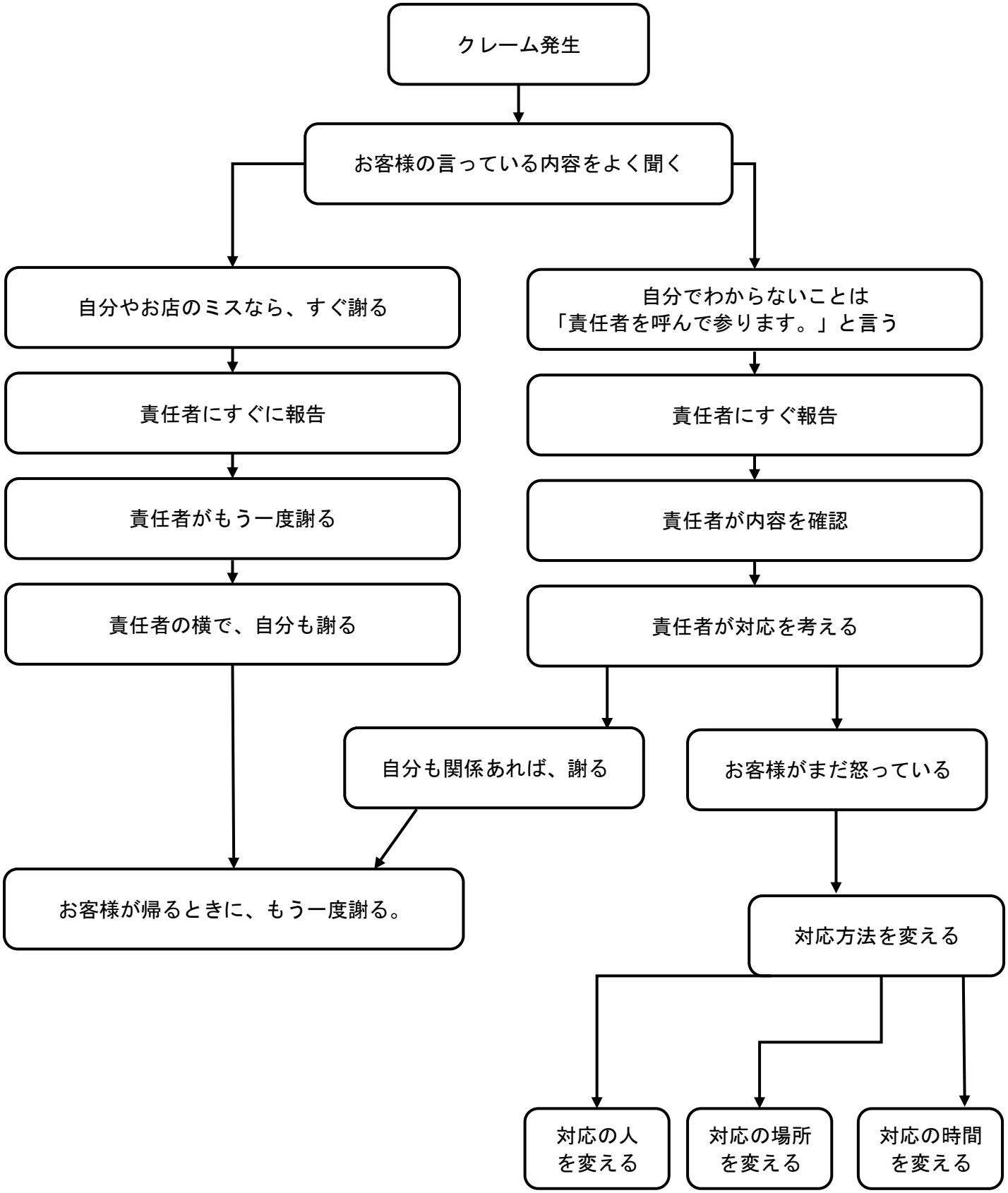
4.クレームに関する知識

(1)お客様からのクレーム対応

①クレームの考え方

・お客様の嫌な気持ちが、いっぱいになったときに起こる。
・クレームになる前には、お客様からサインがあることが多い。
→お客様の嫌な気持ちに気づいて対応することで、起こらないようにできる。

②クレーム対応の手順


クレーム発生
お客様の言っている内容をよく聞く
自分やお店のミスなら、すぐ謝る
責任者にすぐに報告
責任者がもう一度謝る
責任者の横で、自分も謝る
自分でわからないことは
「責任者を呼んで参ります。」と言う
責任者にすぐ報告
責任者が内容を確認
責任者が対応を考える
自分も関係あれば、謝る
お客様がまだ怒っている
お客様が帰るときに、もう一度謝る。
対応方法を変える
対応の人
を変える
対応の場所
を変える
対応の時間
を変える

(2)異物混入の対応

①異物とは・・・食品の中に入っていてはいけないもの

<異物の種類>
ア. 硬質異物 ・・・(かたい ・ やわらかい)異物
　　プラスチック、ガラス、金属、石、皿の破片

イ. 軟質異物 ・・・(かたい ・ やわらかい)異物
　　虫、髪の毛、ビニール、紙

硬質異物は、口の中をａけがするかもれない。
軟質異物でも、不衛生なものが体の中に入ると、ｂ食中毒になるかもしれない。

②異物混入の対応

例：料理を食べたお客様から「虫が入っている」と言われた。
　　1. その料理を確認する。
　　2. 「申し訳ございません。すぐ作り直します。」と言って、料理をさげる。
　　3. 新しいものを食べるか、もう食べないかはお客様の考えに合わせる。
　　4. 責任者に報告し、一緒にお客様に謝る。
　　5. 料理のｃお金をもらうかどうかは、責任者と相談する。
　　6. 異物が入った料理は、調理場に持っていき、責任者に見せ、原因を考える。

※お店のルール、マニュアル通りにする。

③異物混入防止のポイント

ア. 調理場のドアを開けたままにしない。
イ. 床に落ちているごみはすぐにｄ拾って、捨てる。
ウ. 店内に虫がいたら、すぐに捕まえる。どうしていたか、確認する。
エ. エアコンのフィルターを、よく掃除する。
オ. クリップ、ｅホッチキス、シャープペンシルなどは食品の近くで使わない。
カ. ｆ身だしなみをきれいにする。