

飲食店 *Column*

マニュアルテンプレート



クレーム対応

マニュアル

① 間違えた料理を提供した場合

1. 初期対応

1-1. クレームを受けたときの姿勢

傾聴：まず、お客様の話をよく聞き、遮らないようにします。真摯に受け止め、落ち着いた態度を心がける。

謝罪：お客様が話し終わった後、誤りを素直に認め、速やかに謝罪します。例：「大変申し訳ございません。すぐに対応いたします。」

1-2. 状況確認

内容の確認：お客様に、間違いがどのようなものかを具体的に聞き、誤って提供した料理と本来提供すべき料理を確認します。

オーダー確認：POSシステムや伝票でオーダー内容を確認し、何が原因で間違えたのかを把握します。

2. 迅速な対応

2-1. 料理の回収と再調理

回収：間違えた料理を丁寧に下げ、新しい料理をすぐに調理するようにキッチンスタッフに指示します。

優先調理：クレーム対応のため、新しい料理を最優先で準備する。

2-2. 待ち時間の説明

説明：再調理にかかる時間をお客様に説明し、可能な限り早急に料理をお届けすることを伝えます。例：「お客様のご注文の料理を急いで準備させていただきます。〇分ほどお時間を頂戴いたします。」

2-3. お詫びの提供

サービスの提案：待ち時間が長い場合や、お客様の不満が大きい場合は、ドリンクやデザートを無料で提供するなどの対応を提案します。例：「お詫びに、デザートをサービスさせていただきます。」

3. クレーム後のフォロー

3-1. 最終確認

再確認：新しい料理を提供する際に、お客様に料理の確認をもらい、間違いがないか再確認します。例：「こちらがご注文の〇〇で間違いございませんか？」

3-2. 最終謝罪

丁寧な謝罪：料理提供後に、再度お詫びを伝えます。例：「大変お待たせしました。この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。」

3-3. フォローアップ

気遣い：クレームが解消された後も、食事中や会計時に再度声をかけ、満足いただけているか確認します。例：「お食事はいかがですか？何か他にご不便な点はございませんか？」

②料理が遅いんだけど

1. 初期対応

1-1. お客様の状況確認

すぐに駆けつける：お客様が料理の遅れを訴えたら、すぐにテーブルに向かい、クレームに対応します。

謝罪：まず、料理が遅れていることに対して謝罪をします。例：「大変お待たせして申し訳ございません。すぐに確認いたします。」

1-2. 料理の状況確認

キッチンとの連携：すぐにキッチンスタッフに現在の料理の進行状況を確認します。調理がどの段階にあるのか、どのくらいで提供できるかを把握します。

2. 対応策の提示

2-1. 説明と待ち時間の案内

待ち時間の説明：キッチンからの情報をもとに、予想される待ち時間をお客様に伝えます。具体的な時間を提示することで、安心感を与えます。例：「お料理はあと〇分ほどでお持ちいたします。」

2-2. お詫びの提案

サービスの提供：お客様が不快な思いをしている場合、ドリンクや軽食、デザートを無料で提供するなどして、待ち時間を少しでも快適に過ごしていただけるように配慮します。例：「お詫びに、ドリンクをサービスさせていただきます。」

3. フォローアップ

3-1. 料理の提供後の確認

提供後の確認：料理を提供した後、お客様に料理の確認を行います。例：「お待たせいたしました。こちらがご注文の〇〇でございます。何かご不便な点はございませんか？」

3-2. 改めてのお詫び

再度謝罪：料理が遅れたことに対して、再度謝罪を伝えます。例：「この度はお料理の提供が遅れてしまい、大変申し訳ございませんでした。」

③数量（皿数）が違う

1. 初期対応

1-1. クレームを受けた際の対応

傾聴：まずお客様の話をよく聞き、途中で遮らないように注意します。誤りを認め、真摯な姿勢で対応します。

謝罪：間違いがあったことに対してすぐに謝罪します。例：「申し訳ございません。すぐに確認いたします。」

1-2. オーダー内容の確認

注文の再確認：伝票やPOSシステムでお客様が注文した内容を確認し、実際に提供した皿数や数量と照合します。

キッチンスタッフとの確認：料理を準備したキッチンスタッフにも確認し、数量間違いの原因を把握します。

2. 迅速な対応

2-1. 足りない料理の準備

不足分の提供：もし皿数が少ない場合、速やかに不足分を準備し、最優先で提供します。

余分な料理の対応：もし多く提供してしまった場合、お客様に選択肢を提供します。余分な料理を下げるか、サービスとしてお召し上がりいただけるか確認します。

2-2. お客様への説明

状況の説明：料理の数量間違いが発生した理由と、今後の対応について簡潔に説明します。例：「ご注文いただいた〇〇の数量に誤りがありました。現在、追加分をすぐにお持ちいたします。」

2-3. お詫びの提案

サービスの提案：特に待ち時間が長くなる場合や、お客様が不満を感じている場合、ドリンクやデザートをサービスとして提供し、少しでも不満を軽減します。例：「お詫びに、ドリンクをサービスさせていただきます。」

3. フォローアップ

3-2. 再度謝罪

丁寧なお詫び：正しい数量を提供した後も、改めて謝罪を伝えます。例：「この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。」

④ 変な味がする

1. 初期対応

1-1. クレームを受けた際の対応

傾聴：お客様の話をよく聞き、途中で遮らないようにします。特に、具体的にどの料理にどのような味の違和感があるのかを把握することが重要です。

謝罪：まず、変な味がすることに対して謝罪します。例：「ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。」

1-2. 料理の確認

料理の状況確認：お客様に問題のある料理を見せていただき、どのような味がしたのかを詳しくお聞きします。具体的な味の特徴や異常を確認します。

2. 迅速な対応

2-1. 料理の回収と交換

料理の回収：問題のある料理を丁寧に下げ、新しい料理をすぐに用意します。キッチンに伝え、同じ料理を新たに調理するよう依頼します。

代替メニューの提案：もし可能であれば、別の料理を提案し、お客様の好みに合わせた選択肢を提供します。例：「他の料理に変更されますか？」

2-2. 説明と謝罪

状況の説明：お客様に対して、キッチンでの調理方法や、食材の管理に問題がなかったかを説明し、品質に対する配慮を伝えます。例：「この度はご迷惑をおかけしました。品質には十分注意を払っていますが、再確認させていただきます。」

3. フォローアップ

3-1. 料理の提供後の確認

再確認：新しい料理を提供した後、お客様に味を確認してもらいます。例：「こちらが新しくお作りした〇〇です。お味はいかがですか？」

3-2. 再度謝罪

丁寧なお詫び：再度、誤りを謝罪します。例：「この度はお待たせしました。またご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。」

⑤さっきの（いつもの）と比べて量が少なく感じる

1. 初期対応

1-1. クレームを受けた際の姿勢

傾聴：お客様の意見をしっかりと聞き、途中で遮らないようにします。具体的にどの料理について少ないと感じているのかを確認します。

謝罪：まず、量が少ないことに対して謝罪します。例：「申し訳ございません。お客様のご期待に沿えず、誠に申し訳ございません。」

1-2. 料理の確認

提供された料理の確認：お客様が受け取った料理の量を確認し、基準となる量と比較します。キッチンでの調理基準や盛り付けの手順を見直します。

2. 迅速な対応

2-1. 追加料理の提供

不足分の提供：量が少ないと判断した場合、速やかに追加の料理を提供する手続きを行います。キッチンに伝え、追加分を準備してもらいます。

2-2. お客様への説明

状況の説明：お客様に対し、今回の量について何らかの理由（例えば、季節の影響や仕込みの問題など）がある場合は、それを説明します。例：「おっしゃる通り、通常よりも少なく見えるかもしれませんが、仕込みの際に誤って少なくなっていました。」

2-3. お詫びの提案

サービスの提案：料理の量が少ないことでお客様に不快な思いをさせた場合、ドリンクやデザートを提供する提案を行います。例：「お詫びとして、デザートを提供させていただきます。」

3. フォローアップ

3-1. 提供後の確認

再確認：追加料理を提供した後に、お客様に料理の量について確認します。例：「こちらが追加分の〇〇です。これで量は十分でしょうか？」

3-2. 再度謝罪

丁寧なお詫び：再度、誤りを謝罪します。例：「この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。」

⑥器、グラスがかけている

1. 初期対応

1-1. クレームを受けた際の姿勢

傾聴：お客様の声にしっかり耳を傾け、具体的な内容を把握します。器やグラスがどのように欠けているのか、どの料理や飲み物に関連しているのかを確認します。

謝罪：欠けた器やグラスを使用してしまったことに対して謝罪します。例：「申し訳ございません。ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。」

1-2. 状況確認

実物の確認：お客様が欠けている器やグラスを持っている場合、確認のためにお客様からお預かりします。実物を見て、欠けている部分を確認します。

2. 迅速な対応

2-1. 器やグラスの交換

新しい器やグラスの提供：欠けている器やグラスをすぐに交換します。厨房に伝えて、適切な器やグラスを準備してもらいます。

2-2. お客様への説明

状況の説明：器やグラスが欠けている原因がわかる場合は、それを説明します。例：「こちらの器は洗浄時に欠けてしまった可能性があります。今後はより注意を払って管理いたします。」

2-3. お詫びの提案

サービスの提案：器やグラスの欠けによりお客様に不快な思いをさせた場合、ドリンクやデザートを提供する提案を行います。例：「お詫びとして、デザートを提供させていただきます。」

3. フォローアップ

3-1. 提供後の確認

再確認：新しい器やグラスを提供した後、お客様に確認します。例：「こちらが新しい器です。問題はございませんでしょうか？」

3-2. 再度謝罪

丁寧なお詫び：新しい器やグラスを提供した後も、改めて謝罪します。例：「この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。」