Cómo arreglar una mala experiencia

Todo restaurante tiene noches malas. Lo que usted haga después decide si el cliente regresa. Siga estos pasos y vuelva a revisar.

1	**Escuche**	Pare, mírelo, déjelo terminar. Repita lo que dijo. *"Entonces el corte salió bien cocido y usted lo pidió término medio-rojo."*
2	**Discúlpese**	Corto. Sin pretextos ni culpar a nadie. *"Lo siento, así no debió salir."*
3	**Solucione**	Rápido. Dé opciones. Piense en toda la mesa. *"Le preparo uno nuevo ahorita, ¿o prefiere otra cosa del menú?"*
4	**Agradezca**	Le dio la oportunidad de arreglarlo. *"Gracias por decirme. Prefiero arreglarlo ahora."*
✓	**Vuelva a revisar**	A los pocos minutos del plato nuevo. *"¿Qué tal el corte nuevo?"*

NUNCA DIGA

- ✗ "La cocina está muy llena."
- ✗ "Así sale siempre."
- ✗ "Nadie más se ha quejado."
- ✗ "No es mi mesa."

USTED LO PUEDE ARREGLAR

- ☑ Volver a preparar un platillo
- ☑ Mantener calientes los platos de los demás
- ☑ Lo que su gerente aprobó antes del turno

LLAME AL GERENTE

- → Un cliente muy molesto
- → Algo en la comida, o un tema de seguridad
- → Lo que usted no pueda arreglar

REGISTRO DE PROBLEMAS

Mesa	Qué salió mal	Qué hicimos	Gerente avisado	Cocina avisada

Antes de que se vaya la mesa: **avise al gerente.** Después: **avise a la cocina**, para que no pase en la siguiente mesa.