

PALVELUPROSESSIN KULKU RAVINTOLASSA

**ASIAKASPALVELU-
TILANTEEN ERI VAIHEET**



VALMISTAUTUMINEN TYÖVUORON

Hyvin valmistautunut tarjoilija näyttää ammattitaitonsa jo ennen ensimmäistä asiakaskohtaamista – huolellisuus ja ennakointi tekevät työvuorosta sujuvan ja miellyttävän kaikille.

Ole ajoissa!

vähintään 10–15 minuuttia ennen vuoron alkua

Tarkista päivän paikkasi

mikä on oma työtehtäväsi (esim. sali, baari, a la carte, asemajako).

Tarkista varaustilanne

Varaukset ja ryhmät, tilausmääräykset (eli orderit)

Mahdolliset allergiat ja erikoistoiveet

Tarkista päivän tilanne

Päivän annokset, viinit ja suositukset

Mahdolliset puuttuvat tuotteet

Tarkista "misatilanne"

varastojen täyttäminen tarvittaessa

Vuoronvaihto

ota haltuun asiakkaat

PALVELUN KULKU

1. Asiakkaan vastaanottaminen

ensivaikutelma

tervehtiminen

2. Palvelutilanteen hoitaminen

tilausten vastaanotto

tilausten toimittaminen

3. Palvelun päättäminen

laskutus

tyytyväisyyden varmistaminen

hyvästely



ASIAKKAAN VASTAANOTTAMINEN

Ensivaikutelma

Asiakas muodostaa mielipiteensä yrityksestä ensivaikutelman perusteella

Syntyy muutamissa sekunneissa

Syntyy vaikuttaa palveluhenkilön käyttäytyminen, pukeutuminen, puhetapa ja tervehtiminen

Voi syntyä myös jo pihalla tai ulko-ovella; ulkomainonta, yrityksen ulkoasu, tuoksut, äänet, ja sijainti vaikuttavat

Voi syntyä myös jo etukäteen; arvostelut, nettisivut, sometilit, mainonta ja maine vaikuttavat

Asiakkaan ensivaikutelma luo pohjan tulevalle asiakassuhteelle

”Koskaan et saa uutta mahdollisuutta tehdä hyvää ensivaikutelmaa”

Tervehtiminen

Asiakas on huomioitava **välittömästi**, vaikkei häntä heti ehdittäisikään palvella; luo katsekontakti ja tee selväksi, että olet huomionnut asiakkaan tulon

Lue asiakasta kun tervehdit; moi/hyvää päivää, teitittely/sinuttelu

Älä oleta, esim. kieltä jota hän puhuu

Luo asiakkaalle tunne, että hän on tervetullut





PALVELUTILANTEEN HOITAMINEN

Asiakkaan palvelu aloitettava heti kun se on mahdollista

Tarjoilijan on tiedettävä ja tunnettava yrityksen tarjoamat tuotteet

Tarjoilijan on pyrittävä selvittämään asiakkaan tarpeet ja odotukset

Jos asiakas epäröi, kyselee neuvoja tai mielipiteitä, on häntä opastettava ja kerrottava vaihtoehtoista

Asiakkaan kuuntelu tärkeää; täsmälliset ja harkitut kysymykset

Asiakasta palveltava asiantuntevasti, varmasti ja luotettavasti

Välilyksely tärkeää; käy kysymässä onko kaikki hyvin melkein heti sen jälkeen, kun asiakas on aloittanut syömisen. Pöydässä voi käydä monta kertaa tarvittaessa.

Lisämyynti; suosittele! esim. kivennäisvettä, väli- tai jälkiruokaa, jälkiruokajuomaa, vielä yhtä juomaa jne. Myy asiakkaalle tuote, jota hän ei olisi itse tiennyt haluavansa.

ASIAKASPALAUTE

Asiakkailta saatu palaute on ainoa tapa jolla yritys voi kehittää toimintaansa asiakasläheiseen suuntaan

Muista aina viedä asiakaspalaute eteenpäin, olipa se ruusuja tai risuja

Reklamaatio = valitus, joka tehdään, kun asiakas on tyytymätön ostamaansa tuotteeseen tai palveluun

Kysy palautetta aina

Ota selvää mitkä ovat yrityksen kanavat palautteen antamiselle, ja esittele ne asiakkaalle

Asiakkaalta saatuun palautteeseen tulee aina reagoida; tee asiakkaalle selväksi, että hänen palaute on vastaanotettu, ja se viedään eteenpäin

Ota selvää yrityksen hyvityskäytännöistä asiakaspalautteiden suhteen

Pyydä tarvittaessa apua esihenkilöltäsi



PALVELUN PÄÄTTÄMINEN

Palveluprosessi ei pääty laskun maksamiseen, vaan asiakkaalta on varmistettava, että hän poistuu ravintolasta tyytyväisenä.

Tarjota mahdollisia jälkipalveluja esim. vaatteet narikasta, taksin soittaminen, jatkopaikan suosittelu.

Huomioi aina asiakkaan lähteminen; kiitä, hyvästele, toivota tervetulleeksi uudelleen.

Asiakkaan pitää lähtiessään tuntea, että vierailu oli positiivinen kokemus.

