

Меня зовут менеджер. Ваш менеджер

Главный минус индивидуального подхода



Руслан
Галка

Многие предприятия, работающие в сфере услуг и торговли (в частности, кафе и рестораны), пытаются индивидуально подходить к каждому клиенту — создавать у него ощущение праздника и в то же время — домашнего уюта. Например, с Запада многие переняли стандарт работы: при обслуживании клиента работник должен представиться, назвать свое имя и сказать, что он будет вас обслуживать.

Безусловно, это правильный подход — закреплять образ обслуживающего работника за определенным сотрудником, но и его не стоит абсолютизировать. Очень часто возникает ситуация, когда необходима помощь официанта — например, сделать дозаказ или попросить счет. А официанта, обслуживающего ваш столик, нет поблизости уже минут пятнадцать. В такой момент вы, наверное, обращаетесь со своей просьбой к любому проходящему мимо сотруднику и надеетесь на его помощь. Что же вы слышите в большинстве случаев? «Конечно, я сейчас принесу ваш счет?» или «Да, я вам помогу?». Как бы не так. Абсолютным лидером среди ответов будет брошенная на ходу фраза: «Сейчас позову вашего официанта». И вам

придется еще минут пять, а может, десять или даже 15 ожидать «вашего официанта». Да, если вы услышали, что его сейчас позовут, особо не расстраивайтесь — вы сидите в хорошем ресторане. А вот если проходящий мимо сотрудник на вашу просьбу ответит: «Я не ваш официант» и сделает вид, что вы пытались взять у него миллион рублей в беспроцентный кредит на двадцать лет, вам стоит насторожиться — в этом ресторане работу персонала особо не контролируют.

Когда вашему клиенту нужна помощь или внимание, любой сотрудник, который находится рядом, должен помочь ему или хотя бы выслушать и записать его вопрос. Ваш клиент не должен повторять свою просьбу до тех пор, пока не откажут органы речи и не подойдет работник, обслуживающий его. Просьбу о заказе или счете может принять любой сотрудник и самостоятельно передать ее ответственному лицу. Если вы так не сделаете, у клиента возник-

...Ваш клиент не должен повторять свою просьбу до тех пор, пока не откажут органы речи...

Такая ситуация бывает не только в сфере общественного питания, но частенько возникает и в торговых компаниях. Приходится подолгу ожидать, когда к телефону подойдет «ваш менеджер», в то время как он обсуждает с коллегами новую любовницу своего шефа.

нет ощущение, что его элементарно отфутболивают от одного работника к другому. А это не понравится никому.

В вашей компании каждый работник должен быть тем самым менеджером, который может помочь в любом вопросе. ■

Автор — директор
ООО «Галка Маркетинг»