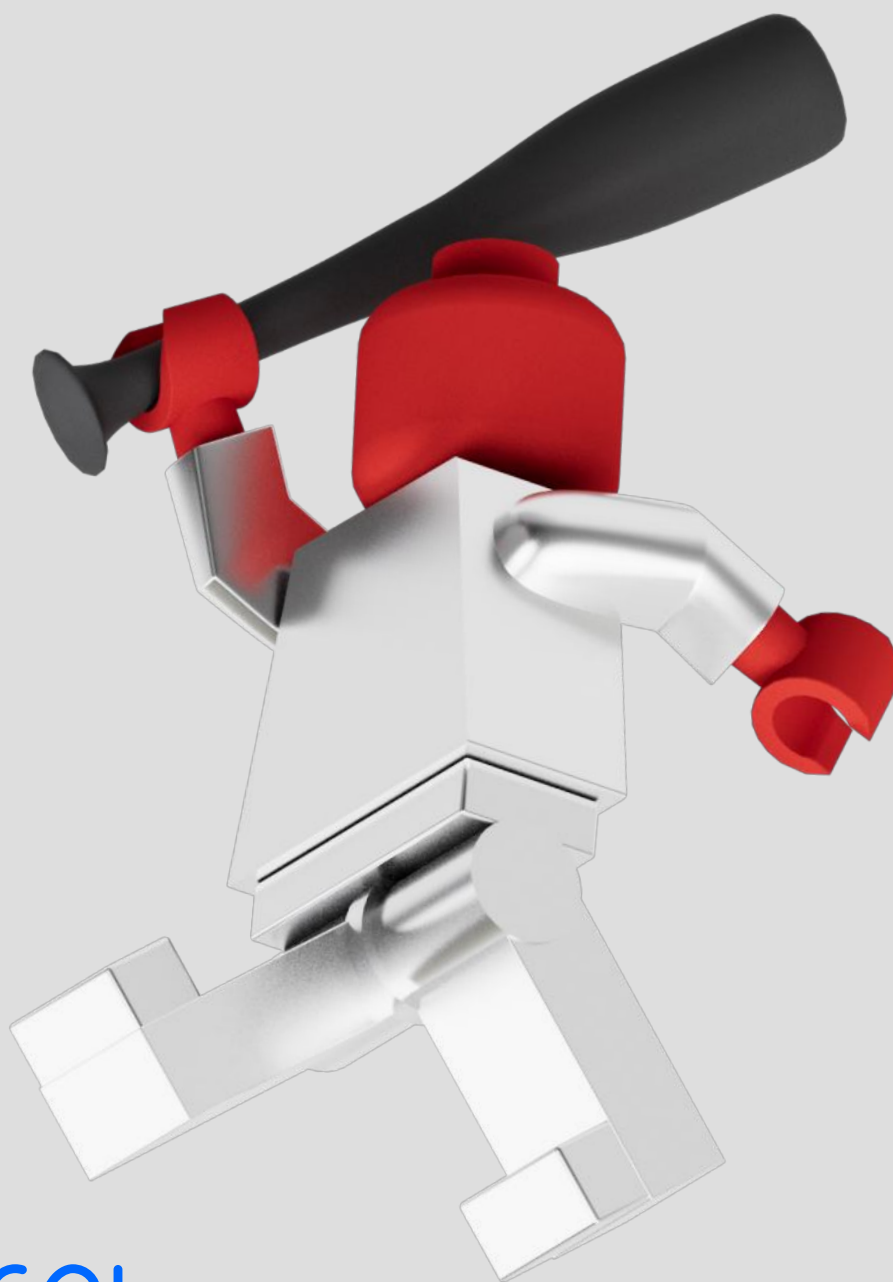


Руководство от DocsInBox

Боремся с потребительским терроризмом



О чём это руководство

Мы хотим, чтобы каждому ресторатору было комфортно работать. Но, к сожалению, тут не обойтись упрощением отчётности и автоматизацией работы с документами. Потому что общепит — это огромное количество людей ежедневно.

Если вы сталкивались с потребителями-террористами, которые устраивают беспочвенные скандалы и хотят затащить вас в суд, то это руководство для вас. Даже если такого в вашей практике ещё не было, изучите документ, чтобы обезопасить себя в будущем.



Что такое потребительский терроризм

Потребительский терроризмом — это поведение посетителей, порой достаточно агрессивное, которое нацелено на получение выгоды. То есть гость всеми силами старается доказать, что вы не правы и что-то ему должны. Такое встречается не только в общепите, но и в других сферах бизнеса.

Как это может выглядеть:

- **Привлечение госорганов**

Гость утверждает, что передаст информацию о недобросовестной работе заведения в ту или иную инстанцию, а то и сразу в несколько, чтобы вас «замучали проверками»

- **Шантаж**

В этом случае гости угрожают, например, оставить негативный отзыв, написать разгромный пост в соцсетях, обратиться в суд и т. д. А чтобы ресторан мог этого избежать, требуют заплатить определённую сумму.

- **Обращение в суд**

Как правило, гости стараются взыскать с вас огромную сумму, превышающую настоящий ущерб: например, за моральный вред.

- **Споры по мелочам**

Человек усиленно придирается к уровню освещённости, расположению приборов на столе и рецептуре блюда.

- **Связи**

«Да у меня родственники в прокуратуре», «Да мой муж-чиновник тебя засудит» — всё это явно говорит о том, что человеку очень хочется поскандалить и напугать вас, чтобы наживиться.

- **Обвинения в неправильном описании блюд**

Например, если описание в меню, по мнению гостя, не соответствует тому, что ему приносят.

- **Обман**

Классические приколы с подбрасыванием чего-то в блюда и более изощрённые методы обмана.

Как вести себя с конфликтными гостями

1 Фиксировать коммуникацию, общаться письменно

Если человек пытается вывести вас на конфликт и требует компенсацию прямо сейчас, убедите его выразить претензию в письменном виде: например, в книге жалоб и предложений или в письменном заявлении.

2 Отвечать на публичные претензии

Отслеживайте отзывы в интернете и вовремя реагируйте на них. Вы пишете эти ответы не для одного человека, а для всей вашей потенциальной аудитории.

3 Не соглашаться сразу и на всё

Иногда проще дать комплимент в виде бутылки вина или «откупиться» суммой, которую требует гость. Но это вызовет у него ощущение безнаказанности, и он может продолжить этим пользоваться.

4 Не давать волю эмоциям

Так работает психика: если человек увидит, что вы не реагируете на его провокации и ведёте себя спокойно, конфликт быстро перестанет приносить ему удовольствие. Так что потребуется выдержка и терпение.

5 Обучить сотрудников

Нужно, чтобы они умели вести себя в конфликтных ситуациях. Будет здорово моделировать их в спокойной обстановке или отправлять команду на тренинги.

Какие законы важно знать вам и вашей команде

- Закон о защите прав потребителей
- № 38-ФЗ «О рекламе»
- № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации»
- № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»
- № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Статья 163 УК РФ «Вымогательство»
- Статья 171 УК РФ «Незаконное предпринимательство»

Как ещё обезопасить себя

- **Установите видеонаблюдение**

Оно поможет вам чётко фиксировать происходящее в заведении и при необходимости доказать гостю его неправоту (например, если он сам добавляет в блюдо волосы). Не лишним будет и ведение аудиозаписи.

- **Своевременно обновляйте цены**

Помните, что по ст. 435 Гражданского кодекса, а также ст. 8 и 10 Закона о защите прав потребителей товар нужно продавать по указанной цене. Конфликтный гость может зацепиться за любые расхождения.

- **Предоставьте возможность письменного общения**

В некоторых ситуациях поможет перевести коммуникацию с гостем в письменный вид, чтобы всё было зафиксировано.

- **Содержите документы в порядке**

Оформите уголок потребителя в зале по всем правилам и сохраняйте договоры с подрядчиками и поставщиками. Это поможет вам доказать качество продукции и порядок в заведении.

- **Опишите продукцию максимально подробно**

Постарайтесь составить описания блюд в меню полно и близко к реальности, чтобы придраться было не к чему.

- **Подготовьте сотрудника, который работает с онлайн-каналами**

Быстрая и адекватная реакция необходима, если о вашем ресторане пишут разгромные необоснованные отзывы или тем более выкладывают видео в соцсетях.

- **На всякий случай найдите хорошего юриста**

В случае конфликтов с гостями это увеличит шансы быстро решить вопрос в вашу пользу.

- **Разработайте инструкции для сотрудников**

Добавьте туда основную информацию о правах потребителей, порядок рассмотрения претензий от гостей, методы разрешения споров и т. п.

- **Изучите судебную практику**

Если вы найдёте подобные обращения в суд от того же самого гостя, вам будет проще доказать, что он злоупотребляет своими правами.

DocsInBox — это документооборот ресторана в одном окне



Электронные накладные



Прайс-листы



Алкогольные декларации



Маркировка



ЕГАИС



Меркурий



Выгрузка в учётную систему



Контроль цен при поставке



Заказы онлайн

Бухгалтерам

- ✓ Автовыгрузка накладных
- ✓ Автосопоставление номенклатур
- ✓ Алкодекларация за 5 минут

Бар-менеджерам

- ✓ Приложение для приёмки и списания
- ✓ Автоматическое списание пива
- ✓ Удобная инвентаризация

Управляющим

- ✓ Контроль цен в поставке
- ✓ Заказы из шаблонов, работа по прайс-листам
- ✓ Поиск поставщиков и выгодных цен



**Узнать больше о DocsInBox
и записаться на демонстрацию сервиса:**

docsinbox.ru

Tel: 8 (800) 333-36-18

[WhatsApp](#)

sales@docsinbox.ru

[Полезные статьи для HoReCa](#)

[Актуальные новости ресторанного бизнеса](#)

