

When dealing with a complaint: learn to take the "HEAT"

1. **H**ear them out: listen and do not interrupt. Do not say "That's not my job" or "You'll have to talk to the manager". Let the guest tell the whole story.
2. **E**mpathise: make them know that you understand their anger or frustration
3. **A**pologise without admitting liability. Do not make excuses. Do not blame another person or another department.
4. **T**ake Action: rectify the problem. Handle the complaint personally if possible, but get help from your supervisor if you can't solve the problem.
Offer alternatives but know the restaurant policies and do not offer something a staff member cannot deliver.
Try to turn the unsatisfied guest back into a satisfied guest, i.e. turn a complaint into a compliment.
5. Then thank the guest for bringing the matter to your attention.
6. Record the complaint and pass on to supervisor or line manager.

Quando hai a che fare con una lamentela, adotta il metodo "HEAT"

1. **A**scolta: ascolta e non interrompere. Non dire "Non è compito mio" o "Deve parlare con il manager". Lascia che l'ospite ti racconti tutta la storia.
2. **E**mpatizza: fa sapere all'ospite che comprendi la sua rabbia o la frustrazione.
3. **S**cusati senza ammettere la tua responsabilità. Non cercare scuse. Non dare la colpa ad un'altra persona o settore.
3. **A**gisci: risolvi il problema. Gestisci personalmente la lamentela se possibile, ma ottieni aiuto dal tuo supervisore se ciò non è possibile.
Offri alternative ma rispetta le politiche del ristorante e non offrire qualcosa che un membro dello staff non possa offrire.
Cerca di trasformare un ospite insoddisfatto in un ospite soddisfatto, ovvero, trasforma una lamentela in un complimento.
5. Ringrazia l'ospite per averti fatto notare la questione.
6. Prendi nota del reclamo e passalo al tuo supervisore od al tuo manager.

