

										
	PHỤ LỤC: PHÂN CẤP XỬ LÝ THAN PHIÊN MỘT SỐ TÌNH HUỐNG & GIẢI PHÁP MINH HOẠ									

STT	PHÂN LOẠI	TÌNH HUỐNG	MỨC ĐỘ		TRÁCH NHIỆM XỬ LÝ				HÀNH ĐỘNG	GIẢI PHÁP (CHỌN 1 TRONG 2 ĐỂ ÁP DỤNG)
			Đơn giản	Nghiêm trọng	Tổ trưởng Trưởng ca	Quản Lý	Trợ Lý VH	BGD		
A CÁC CẤP ĐỘ SỰ VIỆC/THAN PHIÊN TẠI CHỖ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ										
1	CTKM	Khách hàng phát hiện không được tư vấn về CTKM	x		X				- TC/ QL chủ động liên hệ khách trong vòng 24h, lắng nghe chia sẻ cùng khách hàng và gửi lời xin lỗi. - Khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ và đồ ăn ngày hôm đó. - Cảm ơn KH đã thông cảm.	- NH ghi nhận thông tin KH và gửi voucher giảm giá* tùy tình huống cho khách hàng.
		Thông tin CTKM được NV tư vấn khác với được Lễ Tân/ chăm sóc fanpage tư vấn	x		X				- NV tiếp nhận thông tin KH phản ánh. - Chuyển QLNVH kiểm tra lại với Lễ Tân/ CSKH. - Tìm hiểu kỹ sự việc, phán đoán hướng nhận thông tin gây hiểu nhầm của KH trước khi trả lời KH (Thời gian trả lời KH là 3-5 phút). Lưu ý: Xử lý linh hoạt theo hướng có lợi nhất cho KH, để khiến KH cảm thấy được lắng nghe và quan tâm nhất.	- NH ghi nhận thông tin KH và gửi voucher giảm giá* tùy tình huống cho khách hàng.
2	Quy trình đặt bàn	Nhân viên nghe điện thoại, trả lời các thông tin đều là "em không biết", khiến khách không hài lòng	x		X	X			- QL ra quy định những nhân viên nào được phép nghe điện thoại trả lời thông tin KH, không cho phép nhân viên có thời gian làm việc dưới 01 tháng tự ý trả lời thông tin KH. - QL phối hợp với Phòng Đào tạo thực hiện đào tạo lại cho nhân viên quy trình nghe điện thoại.	- NH ghi nhận thông tin KH và gửi voucher giảm giá* tùy tình huống cho khách hàng.
		Khách hàng khiếu nại qua điện thoại	x		X	X			1. Lắng nghe và ghi lại sự việc vào giấy để hiểu chi tiết khiếu nại. Không để khách phải lặp lại sự việc nhiều lần. 2. Giải quyết vấn đề - TH1: Những khiếu nại thông thường có thể giải quyết được ngay + Làm khách hài lòng: xin lỗi chân thành, đổi trả sản phẩm (nếu có), tặng voucher cho lần ăn tiếp theo. + Cảm ơn khách vì đã góp ý để nhà hàng ngày một hoàn thiện hơn. + Xin thông tin liên lạc của khách. + Chuyển phản hồi của khách hàng đến QL để nắm sự việc. - TH2: Những khiếu nại thông thường KHÔNG thể giải quyết được ngay + Xin thông tin liên lạc của khách: "Dạ xin lỗi anh/chị vì sự bất tiện này, anh/chị để lại thông tin để em chuyển thông tin này đến bộ phận liên quan, sẽ giải quyết và gọi lại cho anh/chị trong thời gian sớm nhất, tối đa 2 ngày ạ" + Chuyển thông tin sự việc đến bộ phận liên quan + Chuyển phản hồi của khách hàng đến QL để nắm sự việc. + Theo dõi thông tin và gọi lại cho khách để xác nhận cùng khách về sự việc của khách đã được giải quyết hài lòng hay chưa.	- NH ghi nhận thông tin KH và gửi voucher giảm giá* cho khách hàng.

STT	PHÂN LOẠI	TÌNH HUỐNG	MỨC ĐỘ		TRÁCH NHIỆM XỬ LÝ				HÀNH ĐỘNG	GIẢI PHÁP (CHỌN 1 TRONG 2 ĐỂ ÁP DỤNG)
			Đơn giản	Nghiêm trọng	Tổ trưởng Trưởng ca	Quản Lý	Trợ Lý VH	BGD		
		Lễ tân báo đã hết bàn. (KH thấy còn rất nhiều bàn trống chưa có KH vào và rất khó chịu về điều này)	x		X				- Đầu tiên, LT xin lỗi khách hàng vì sự việc này. - Giải thích với khách những bàn trống kia khách đều đã đặt trước và ghi thông tin KH đặt bàn (Bàn Đặt). - Gợi ý cho KH là NV sẽ kiểm tra lại các KH sắp đến giờ đặt bàn, nếu hủy bàn có thể sắp xếp ngay bàn cho KH. Hoặc gợi ý tặng voucher để lần sau KH quay lại dùng bữa. - Đồng thời có thể gợi ý cho KH 1 nhà hàng cùng hệ thống gần nhất. <u>Lưu ý:</u> Nếu KH rời đi ngay thì nên xin lại thông tin của KH trong trường hợp có KH hủy bàn đột xuất nên gọi lại cho KH nếu khách muốn tiếp tục sử dụng bữa tại NH thì mời KH quay lại	- NH ghi nhận thông tin KH và gửi voucher giảm giá* cho khách hàng.
3	Giá cả	Khách hàng phàn nàn về giá cả (sai giá menu/ tính tiền nhầm).	x		x				TC/QL tiếp nhận, kiểm tra thông tin và xin lỗi khách hàng.	- NH ghi nhận thông tin KH và gửi giảm voucher giảm giá* cho khách hàng.
		Khách nói mình không xuất hóa đơn đó sao lại bị tính VAT	x		x				Nhân viên lắng nghe KH, sau đó giải thích với KH vì sao NH vẫn tính VAT trong hóa đơn (đây là quy định của nhà nước, nhà hàng chỉ thu hộ và tất cả hóa đơn của khách NH đều viết Hóa đơn đó) và đã trao đổi với KH từ khi kết thúc order	
	Các vấn đề Món ăn	KH thấy đồ ăn không ngon, không giống hương vị như mọi ngày	x		x				1. Nhân viên hỏi thêm khách hàng miêu tả chính xác hương vị khác như nào sau đó chuyển thông tin tới QLNH, BT kiểm tra lại công thức và hương vị món ăn. Bếp trưởng là người xác nhận cuối cùng về hương vị món ăn. 2. QLNH gặp gỡ khách hàng, xác nhận lại thông tin khách chia sẻ - làm lại món đến khi khách hài lòng (có thể xin phép mang món ăn vào và làm đĩa mới cho khách nếu nguyên nhân từ phía nhà hàng, hỏi ý kiến KH trước nếu KH khó tính hơn). 3. Chia sẻ thêm với khách về nguyên nhân khách cảm thấy đồ ăn không ngon (do thay đổi nguyên liệu theo mùa, do kết hợp các món khác nhau trước khi nếm món ăn...)	* Tặng lại món KH phản ánh không ngon (1) * Tặng món khác giá tương đương cho KH được trừ vào hạn mức giảm giá FOC của QL/TC (2)
		Nhà hàng hết một số món ăn (Trường hợp đã nhận order của KH báo KH đã hết món sau 10 phút kể từ lúc nhận order)	x		x	x			1. TC/QL tiếp nhận và kiểm tra thông tin. 2. TC/QL trực tiếp xin lỗi KH về sự bất tiện này, tư vấn món tương tự cho khách hàng.	* Tặng món giá tương đương (1) * Tặng món cho KH được trừ vào hạn mức giảm giá FOC của QL/TC (2)
		Nguyên vật liệu không được tươi	x		x				Quản lý tiếp nhận thông tin và đoán biết nhu cầu khách hàng *Trường hợp 1: Nếu khách hàng chỉ góp ý " Dạ, Em cảm ơn sự đóng góp ý kiến của anh/chị ạ" *Trường hợp 2: Khách hàng có phản ứng khó chịu Cần Bếp trưởng xác nhận độ tươi của nguyên vật liệu. "Xin phép anh/chị cho e mang món ăn vào kiểm tra ạ"	*Bếp trưởng xác nhận đồng ý nguyên vật liệu không tươi thì tặng món giá tương đương nhưng khác nguyên liệu chính(1) * Tặng món cho KH được trừ vào hạn mức giảm giá FOC của QL/TC (2)

STT	PHÂN LOẠI	TÌNH HUỐNG	MỨC ĐỘ		TRÁCH NHIỆM XỬ LÝ				HÀNH ĐỘNG	GIẢI PHÁP (CHỌN 1 TRONG 2 ĐỂ ÁP DỤNG)
			Đơn giản	Nghiêm trọng	Tổ trưởng Trưởng ca	Quản Lý	Trợ Lý VH	BGD		
4		Ra món chậm, sau nhiều lần khách phàn nàn và yêu cầu phục vụ kiểm tra	x		x				1. Đầu tiên xin lỗi khách hàng vì sự việc và ngay lập tức kiểm tra nguyên nhân. 2. Giải thích với khách hàng về nguyên nhân. + Nguyên nhân khách quan: liên quan đến máy order không ra order, bếp hỏng... + Nguyên nhân chủ quan: NH đồng khách, NV nhầm lẫn... 3. Kiểm tra nguyên nhân nên kiểm tra với các bộ phận liên quan (pha chế, bếp) về thời gian ra món để báo lại với KH. + Trong trường hợp món ra nhanh thì báo luôn với khách + Trong trường hợp thời gian ra món lâu thì báo lại cho khách * Nếu khách muốn sử dụng phải báo với các bộ phận liên quan ưu tiên ra món * Nếu khách không muốn sử dụng thì phải trả lại món cho khách	*Tặng voucher giảm giá* (1) * Tặng món cho KH được trừ vào hạn mức giảm giá FOC của QL/TC (2)
		Nhà hàng ra món chậm, khách yêu cầu trả món lại	x		x				1. TC/QL hỗ trợ trả món 2. QL xoa dịu khách xin phép được thông cảm và tặng tráng miệng/ nước	*Tặng voucher giảm giá* (1) * Tặng món cho KH được trừ vào hạn mức giảm giá FOC của QL/TC (2)
		Món ăn lên chậm và khách yêu cầu tính tiền	x		x				* Trường hợp có món: 1. Xin lỗi khách: " Dạ em xin lỗi anh/chị. Em rất tiếc về vấn đề xảy ra " 2. Xin phép gửi món cho khách nếu khách đồng ý nhanh chóng phục vụ và thanh toán cho KH *Trường hợp chưa có món: Thông báo với khách thời gian đợi món, nếu khách đồng ý ưu tiên cho khách hàng, nếu khách không đồng ý xin phép trả món. Mang các món snack, ăn nhanh mời khách Báo cáo với cấp quản lý hỗ trợ xử lý/làm việc với bếp	* Nếu món đã chế biến: NH tự xử lý và trừ lại món cho KH (1) * Nếu món chưa chế biến: tặng vc giảm giá* và trừ lại món cho KH (1) * Tặng món cho KH được trừ vào hạn mức giảm giá FOC của QL/TC (2)
5	Các vấn đề liên quan thanh toán	Phát hiện tiền giả lúc thanh toán	x		x				- Yêu cầu KH sử dụng hình thức thanh toán khác hoặc tiền mặt khác.	
6		Không thanh toán hóa đơn	x		x				1. Cho KH thời gian liên hệ người thân thực hiện thanh toán giúp KH. 2. Nếu KH vẫn không thanh toán được: - Chụp lại giấy tờ tùy thân của KH (CCCD/CMND/Giấy phép lái xe) - Lập biên bản có xác nhận của bảo vệ, KH và RM, trong đó xác nhận công nợ và thời gian thanh toán với KH.	

STT	PHÂN LOẠI	TÌNH HUỐNG	MỨC ĐỘ		TRÁCH NHIỆM XỬ LÝ				HÀNH ĐỘNG	GIẢI PHÁP (CHỌN 1 TRONG 2 ĐỂ ÁP DỤNG)
			Đơn giản	Nghiêm trọng	Tổ trưởng Trưởng ca	Quản Lý	Trợ Lý VH	BGD		
B	CÁC CẤP ĐỘ SỰ VIỆC/THAN PHIÊN TẠI CHỖ CÁC VẤN ĐỀ AN TOÀN (sức khỏe, thương hiệu của NH)									
1	Vấn đề ảnh hưởng sức khoẻ, hư hại tài sản	Làm đồ thức ăn lên người khách gây bông và hoặc hư hại tài sản của KH		x		x			Vi mức độ nghiêm trọng nên QL cần báo cáo sự việc ngay lập tức đến TLVH/ BGĐ để xin ý kiến xử lý.	
2		Nhân viên phát hiện KH dùng hàng cấm trong nhà hàng		x		x			- QL phối hợp với bảo vệ mời KH ra ngoài nhà hàng. - Lập biên bản sự việc (tùy trường hợp có thể không tính bill). - QL báo cáo sự việc đến TLVH/BGD và xin ý kiến ngay lập tức.	
3	Các vấn đề truyền thông	Bài đăng phàn nàn về chất lượng, dịch vụ		x		x			- Báo cáo sự việc đến BGĐ. - QL liên lạc với khách để xin lỗi và giải thích về sự việc ngoài ý muốn trên.	*Mời khách quay trở lại sử dụng dịch vụ tại nhà hàng miễn phí (tối đa VC 500.000 VNĐ).
4	Vấn đề an toàn VSATTP	Review tiêu cực về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm		x		x	x		- Vì tính nghiêm trọng, và nguyên nhân gây ra ngộ độc (nếu có) khá phức tạp, nên khách hàng không thể khẳng định khi chưa có kết quả điều tra. Cũng như QL và NV nhà hàng cũng không nên nhận lỗi ngay khi nhận than phiền mà cần khẳng định Nhà hàng luôn đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và nguồn gốc xuất xứ của món ăn. - Nếu món ăn nào bị nghi ngờ gây ngộ độc vẫn chưa ăn hoặc còn sót lại, đề nghị người khiếu nại niêm phong trong một hộp đựng hợp vệ sinh, dán nhãn “mẫu cần kiểm nghiệm”, để các cơ quan chức năng có thể đánh giá tính hợp lệ của khiếu nại ngộ độc thực phẩm của họ. - Thông tin đến phòng phụ trách marketing và QA/QC phối hợp xử lý.	- QL quan tâm, thăm hỏi chân thành với khách hàng, sẵn sàng hỗ trợ khách hàng kịp thời. - Cử đại diện công ty liên lạc với người thân khách hàng thường xuyên.
		KH phát hiện ra vật thể lạ trong đồ ăn		x	x	x			1. QL và ít nhất 02 NVPV ra trao đổi cùng KH. 2. Ngay lập tức mang đồ ăn vào để KH không chụp hình hay lấy thêm thông tin. 3. Nhân viên nhà hàng tuyệt đối không được chụp ảnh/ lưu ảnh thức ăn có vật thể lạ. 4. QL xin lỗi KH và báo cáo sự việc đến BGĐ.	*Nếu xác nhận 100% lỗi do NH: giảm 100% món đó trên hoá đơn cho KH (chỉ phí Huỷ) *Nếu không phải lỗi do NH: tùy trường hợp NH giảm giá món đó trên hoá đơn cho KH nhưng không quá 50% món đó trên hoá đơn. (trừ hạn mức FOC)

STT	PHÂN LOẠI	TÌNH HUỐNG	MỨC ĐỘ		TRÁCH NHIỆM XỬ LÝ				HÀNH ĐỘNG	GIẢI PHÁP (CHỌN 1 TRONG 2 ĐỂ ÁP DỤNG)
			Đơn giản	Nghiêm trọng	Tổ trưởng Trưởng ca	Quản Lý	Trợ Lý VH	BGD		
C	CÁC CẤP ĐỘ SỰ VIỆC/THAN PHIÊN TẠI CHỖ CÁC VẤN ĐỀ SỰ CỐ (liên quan đến các tiện ích/ dịch vụ của Nhà hàng)									
1	Các vấn đề liên quan an toàn an ninh	Khách hàng xung đột với nhau (ẩu đả/đánh nhau)		x		x			- Nhân viên phục vụ dẹp những đồ dễ vỡ sau đó trao đổi với với KH, có bảo vệ đi kèm phía sau để đưa khách ra ngoài. - QL xin lỗi KH và xin phép KH thanh toán hóa đơn (bill) nếu thấy vẫn căng thẳng. - Nếu sự việc không thể xử lý được cần cáo cáo TLVH, BGĐ để xin ý kiến xử lý. - Nếu vẫn không thể xử lý được nữa cần gọi công an đến can thiệp.	
2		Khách để quên tài sản/ ký gửi tài sản tại quán		x		x			- Lập biên bản sự việc có 3 bên và quay/chụp bên trong túi xách dưới camera: QL, bảo vệ và người liên quan (nếu có), niêm phong tài sản, ký xác nhận các bên. - Không lưu giữ tài sản phương tiện xe máy tại quán - lưu giữ tại khu vực khác hoặc cơ quan công an gần nhất. - Nếu có dấu hiệu nghi ngờ, QL cần báo cáo cấp trên để xin hướng xử lý. - Thực hiện các bước theo hướng dẫn lưu trữ đồ thất lạc*. - Nếu khách ký gửi tài sản: cần kiểm tra bên trong, bỏ vào bao và thực hiện niêm phong dưới camera và có xác nhận của KH.	