

REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

Egyéni feladat

Képzeld el, hogy egy étteremben dolgozol! A vendég megkapta a számlát és magasabb az ár, mint amire számított. Ezért reklamálni akar.

Ezek voltak az előzmények:

A vendég egy napi menüt rendelt, aminek az ára 2100 forint.

Megkérdezte, hogy kaphat-e más levest, mint ami a menühöz tartozik.

A pincér azt válaszolta neki, hogy igen.

A vendég azt nem kérdezte meg, hogy ez változtat-e az áron.

Ismerd meg az üzlet alapelveit is:

Csak a menüt fogyasztó vendég fizetheti a kedvezményes menü-árat.

Bármilyen csere esetén a menü ára már nem érvényes.

Ilyenkor minden egyes étel árát külön kell számítani.

Ezután hallgasd meg a vendég reklamációját és reagálj rá! Vedd figyelembe az előzményeket és az étterem érdekeit is!

Tíz perced van a feladatra.