Recensione, risposta e intervento interno

Usa una scheda per caso. I cinque esempi sono simulati. Conserva nel registro soltanto i riferimenti necessari: non copiare dati di pagamento, recapiti personali o informazioni sulla salute nel testo pubblico.

Matrice dei casi simulati

Caso	Riscontro necessario	Funzione della risposta pubblica	Intervento interno	Controllo di chiusura
Portata dimenticata	Comanda e confronto con sala/cucina	Riconoscere l'errore confermato, scusarsi, offrire canale gestito	Individuare passaggio interrotto e assegnare controllo delle portate aperte	Responsabile verifica nel servizio successivo
Ritardo con durata incerta	Ritardo confermato, minuti non documentati	Riconoscere attesa senza inventare una durata	Definire chi aggiorna sala e tavoli	Osservare che gli avvisi raggiungano gli ospiti
Prezzo disallineato	Copia menù del servizio e conto verificato	Riconoscere differenza e riferire la correzione davvero eseguita	Confrontare carta, PDF, digitale, lavagna e cassa	Secondo lettore controlla versioni accessibili al cliente
Prezzo corretto, valore non apprezzato	Prezzo e proposta effettivamente esposti	Riconoscere insoddisfazione senza dichiarare un errore inesistente	Verificare chiarezza di porzione e inclusioni	Approvare un testo più preciso se necessario
Visita non ricostruita	Ricerca senza corrispondenza sufficiente	Chiedere giorno e fascia in privato, senza accusare	Referente raccoglie dati pertinenti e verifica	Esito documentato; nessuna conclusione inventata

Testi originali da adattare ai fatti

Portata dimenticata. “Ci dispiace che abbiate mangiato in momenti diversi. Abbiamo verificato che una portata del vostro tavolo non è stata avviata insieme alle altre. Ci scusiamo per l'errore. Il responsabile di sala è disponibile a parlarne attraverso il recapito indicato nel nostro profilo.”

Attesa. “Ci dispiace per l'attesa. Quella sera abbiamo avuto un ritardo nell'uscita dei piatti e avremmo dovuto aggiornarvi durante il servizio. Non abbiamo un riscontro preciso sulla durata che riporti. Stiamo verificando il passaggio delle informazioni fra cucina e sala.”

Prezzo disallineato. “Hai segnalato correttamente una differenza fra il prezzo indicato e quello addebitato. Ci scusiamo: una copia del menù non era stata aggiornata. L'abbiamo sostituita. Il responsabile è disponibile attraverso il recapito del profilo per verificare con te il conto e gestire la differenza.”

Giudizio sul valore. “Ci dispiace che la proposta non abbia corrisposto alle tue aspettative. Abbiamo verificato il prezzo indicato nel menù di quel servizio. Il tuo commento ci invita a rendere più chiari porzione e contenuto della proposta prima dell'ordine.”

Elementi insufficienti. “Vorremmo capire meglio l'episodio che descrivi. Con le informazioni pubblicate non riusciamo a ricostruire il servizio. Se desideri, contatta il responsabile attraverso il recapito del profilo e indica giorno e fascia oraria della visita, così potremo verificare.”

Non usare “abbiamo verificato”, “abbiamo sostituito” o “stiamo verificando” prima che le rispettive attività siano effettive. Controlla che il contatto del profilo funzioni e che il referente sappia gestire il caso. Un rimedio non va condizionato alla modifica del voto.

Scheda compilabile

Codice caso, data e collegamento alla recensione: _____

Problema operativo in una frase: _____

Fatti confermati e relativo riscontro: _____

Dettagli incerti o non verificabili: _____

Risposta pubblica proposta: _____

Canale privato e persona che lo presidia: _____

Intervento interno, responsabile e scadenza: _____

Seconda lettura: fatti corretti / dati personali esclusi / azioni dichiarate realmente eseguite / nessuna richiesta di cambio voto. Esito e data: _____

Data di pubblicazione effettiva della risposta: _____

Controllo dell'intervento, prova ed esito: _____

Caso chiuso oppure attività ancora da completare: _____

Per minacce, dati personali esposti o accuse gravi, conserva i riscontri pertinenti e coinvolgi il responsabile competente. Non classificare automaticamente un contenuto come falso o illecito a partire dal solo disaccordo.