Scheda per un reclamo al tavolo

Copia una scheda per caso. Usa un riferimento del servizio e del tavolo senza inserire dati personali o dettagli sanitari non necessari. Per questioni di salute o sicurezza attiva subito le procedure del locale.

Prima del turno: chi decide

Decisione	Ruolo autorizzato	Limite o condizione	Sostituto se assente
Verifica di ordine e tempi con cucina			
Sostituzione o rifacimento			
Rettifica del conto			
Altro rimedio concordato			
Reclamo non risolto al primo intervento			

Responsabile del servizio: _____. Come contattarlo: _____.

Durante il servizio: quattro passaggi

Data, turno e riferimento tavolo: _____. Addetto che raccoglie il problema: _____.

1. Ascolto. Fatto segnalato dal cliente: _____. Che cosa gli serve adesso: _____. Vincoli di tempo dichiarati: _____.

2. Conferma. «Ho capito che [problema] e che per te ora serve [esigenza]. È corretto?». Correzione del cliente, se presente: _____.

3. Decisione. Proposta verificata con: _____. Soluzione offerta e tempo comunicato: _____. Accettata dal cliente: sì / no / da verificare. Chi la esegue: _____.

4. Controllo. Chi torna al tavolo: _____. Quando: _____. Esito: confermato dal cliente / problema ancora aperto / non verificato. Azione successiva: _____.

Se interviene il responsabile, passagli questo riepilogo: «Il cliente segnala [fatto]. Ha bisogno di [esigenza]. Abbiamo già verificato [dato] e proposto [soluzione]. Resta da decidere [punto]».

Dopo il turno: una correzione concreta

01

Fatto ricostruito	
Causa da verificare	
Informazione mancante	
Modifica da provare	
Chi la segue	
Quando controllare	

Non trasformare un'ipotesi in una colpa già accertata. Se mancano informazioni, scrivi cosa cercare e chi lo farà.

Esempio inventato

Una pizza arriva con una modifica diversa da quella chiesta. Il cliente deve uscire presto. L'addetto ripete il problema, controlla il tempo di rifacimento con il pizzaiolo e comunica una proposta realistica. La responsabile gestisce la decisione sul conto se serve. L'addetto torna dopo la consegna e annota la conferma del cliente.

A fine turno si scopre che la modifica era stata scritta in modo ambiguo. Intervento da provare: ripetere la modifica al cliente e usare una dicitura concordata nella comanda. Responsabile: chi guida la sala. Verifica: controllare le comande modificate nei due servizi successivi e annotare eventuali nuove ambiguità. Il caso illustra il metodo, non promette che ogni reclamo si risolva allo stesso modo.