

LUCKkonceptet i restaurang - stämma av kundnöjdhet

	Nöjd	Missnöjd
Klagar	Önskar uppmärksamhet: "Hur vill du att det ska vara?"	Bra! Ni har chans att förbättra och SHB:a kunden
Klagar inte	Naturligt: "Hur smakar det?"	STOR RISK!!!

Hur många har inte fått frågan "smakar det bra? Den kan synas naturlig, men jag ser den som en av de där "ickfrågorna", de frågor du ställer i stil med "hur mår du?". Prova i det läget att beskriva dina problem med den slitna menisken när du går i trappor!

Vissa frågor har bara ett svar, som när chefen frågar "är vi överens?" Eller "vill du ha ett råd?" De ledande frågorna är som bäst rutin - men som sämst avskärmande, ja till och med härskarteknik.

Så vad ska man ställa för frågor, hur ska jag stämna av att kunderna är nöjda? Jg var några förslag:

@ hur smakar det?

@ är du nöjd med kycklingen?

@ motsvarar maten dina förväntningar?

@ hur smakar lunchen?

Ei @ något ni INTE är nöjda med?