

# PŘÍKLAD NEGATIVNÍHO KOMENTÁŘE NA SÍTÍCH

"Při procházení městem jsme se zastavily s kamarádkou v první restauraci na jídlo, kdy jsme dostaly hlad. Ceny menu vypadaly příjemně, a tak jsme to vyzkoušely. Polévka byla z pytlíku, knedlo zelo vepřo bylo ohřáté tak, že knedlíky během chvilky na talíři ztvrdly špatným ohřevem, talíře nebyly úplně čisté. Nedoporučujeme tuto restauraci." Jitka



## Reakce manažera restaurace:

Vážená paní Jitko,

velice nás mrzí, že píšete takové nepravdy. Zakládáme si na tom, že právě z pytlíku u nás nevaříme vůbec nic. Polévka byla jistě absolutně čerstvá, stejně tak jako knedlo zelo vepřo.

Jestliže taková situace nastala, mohla jste okamžitě jídlo reklamovat u obsluhy, popř. si vyžádat provozního restaurace, který je přítomen každý den.

S pozdravem

## Takto jsme s účastníky semináře odpověď přeformulovali:

Vážená paní Jitko,

děkujeme Vám, že jste navštívila naši restauraci a poslala nám hodnocení. Vaše nepříjemná zkušenost nás velmi mrzí.

Zakládáme si na tom, že vaříme pouze z čerstvých surovin. V případě, že je klient nespokojen, nabídneme mu jiné jídlo. Je nám líto, že to ve Vašem případě nebylo možné.

Každopádně se zaměříme na kvalitu jídel a čistotu nádobí, aby k podobným situacím nedocházelo.

Pokud si Vaši návštěvu rozmyslíte, věříme, že vám budeme moci osobně dokázat zlepšení našich služeb.

S pozdravem

*Jiřka Čermáková*