

Tratamento de reclamação

Num restaurante "X" um cliente com um ar mal disposto efetua o pedido. O pedido foi um prato de peixe grelhado com legumes cozidos. O cliente solicitou cenoura e espinafres, colocando a questão ao colaborador se seria possível. Quando o colaborador entrega a refeição ao cliente, este verifica para seu espanto que em vez de espinafres, tinham sido colocados brócolos, algo que detestava. Para além disso, estava uma mosca na comida.

O cliente que já não estava bem disposto, de imediato começou aos gritos no restaurante, dizendo que eram todos uns incompetentes. De seguida, o colaborador que percebeu que se tinha esquecido de dar instruções na cozinha relativamente ao pedido específico do cliente, respondeu de forma rápida e pouco assertiva. Não percebe, porque não pode comer os brócolos?! O cliente ao ouvir esta resposta fica ainda mais irritado, levanta-se e solicita falar com o gerente comunicando que pretende efetuar uma reclamação.

O colaborador comunica ao gerente que existe um cliente que pretende falar com ele e fazer uma reclamação.

1. Identifique os motivos da reclamação.

2. Explique como deveria proceder ao tratamento da reclamação identificando as etapas de tratamento da mesma.