



## **A panaszháromszög: mi van a vendégpanaszok mögött valójában?**

A legtöbb vendéglátóipari vezető azt hiszi, „vendégpanasz-problémája” van.

A valóságban: rendszerproblémája van – ami panaszként jelenik meg.

25+ év vendéglátás után egy egyszerű modellt használok a panaszok okának azonosítására. Ez a Panaszháromszög.

A vendégpanaszok döntő többsége 3 forrás egyikéből jön:

### **1) RENDSZERHIBA – nem az ember, a működés** **Tipikus jelek:**

- nincs egyértelmű eljárás
- hiányzó átadás-átvétel
- hibás munkafolyamat
- nincs takarítási / előkészítési standard
- következtelen műszakrutin
- nincs eszkalációs szabály

Ha a rendszer hibás, a csapat nem tud jól teljesíteni – akkor sem, ha akar.



## **2) KÉSZSÉGHIABA – a csapat nem tanulta meg**

Nem rosszindulat. Nem lustaság. Képzési hiány.

Gyakori példák:

- konfliktuskezelés
- priorizálás nyomás alatt
- technikai szolgáltatási készségek
- döntéshozatal
- kommunikáció csúcsidőben

A készség nem fejlődik magától. Strukturáltan fejleszteni kell.

## **3) AKARAT-/HOZZÁÁLLÁSPROBLÉMA – motivációs összeomlás**

A vezetők ezt hibáztatják legelőször – pedig sokszor következmény, nem ok.

Mi szokott mögötte lenni?

- nem egyértelmű elvárások
- következtelen vezetés
- kiégés / túlterhelés
- visszajelzés hiánya
- elismerés hiánya

Az emberek ritkán „nem törődnek”.

Akkor hagyják abba, amikor a rendszer nem támogatja őket.



## **Hogyan használja a Stronghold a Panaszháromszöget?**

Amikor belépek egy működésbe, a következőképpen elemezzük a panaszokat:

- **RENDSZER** probléma
- **KÉSZSÉG** probléma?
- **AKARAT** probléma?

Abban a pillanatban, hogy azonosítod a háromszög melyik pontja hibás, a megoldás egyszerűvé és közvetlenné válik.

És ami a legfontosabb: A vendégpanaszok 80%-a eltűnik, ha a rendszert kijavítják.

Nem a „személyzet motiválása” révén.

Nem a „jobb hozzáállás” révén.

A struktúra révén.

## **Legközelebb, amikor panasz érkezik, kérdezd meg:**

1. Milyen rendszer tette lehetővé, hogy ez megtörténjen?
2. Rendelkezik-e a csapat a szükséges készségekkel a megelőzéséhez?
3. Rendelkezik-e a csapat az akarattal – és ha nem, miért?

**A működéshez való teljes hozzáállásod megváltozik.**



**A vendéglátás nem a vendégek miatt vall kudarcot.  
A hiányzó struktúra miatt vall kudarcot.  
Javítsd ki a rendszert » a tünetek eltűnnek.  
Ha szeretnéd bevezetni a Panaszháromszöget a  
működésedben,  
itt vagyok, hogy segítsék.**