

## Kenko Sushi nie dostaje Muffiny Kulinarnej

Kenko Sushi nie dostaje Muffiny Kulinarnej, bo...

Dziś chcę przedstawić Wam case study o tym jak nie należy postępować z niezadowolonym klientem. Do tego przykładu posłuży mi moje kilkukrotne niezadowolenie z usług Kenko Sushi.

Kenko Sushi: to jeden z lepszych lokali sushi w Szczecinie. Lubię ich sushi, ale co z tego? Kompletnie nie potrafią zarządzać kryzysem. Ani zespół, ani menedżer. Oto moja historia.

Do Kenko Sushi przychodziłam wielokrotnie, z Tata, z siostrą, z partnerem, z dziećmi. Sushi podane wspaniale, dzieci zachwycone. Nadmienię, że mój młodszy syn jest wielbicielem sushi, z kolei starszy lubi słodką alternatywę.

Problem pojawił się gdzie indziej i to kilkukrotnie.

Któregoś wieczoru stwierdziliśmy, że do wina brakuje nam sushi. Zamówiliśmy z dostawą do domu. Zamówiliśmy zestaw dla 4 osób. Jakież było moje zdziwienie: imbiru dosyć mało, a sosu sojowego 4 plastikowe pojemniczki o pojemności 15ml. To tyle co kot napłakał. Poza tym co to za przyjemność jeść sushi bez imbiru i sosu sojowego. Dzwonię do lokalu zaraz po tym jak odjechał od nas dostawca.

Przedstawiam problem. Oto co pada z ust pani pracującej w Kenko Sushi:

- wielu klientów u nas zamawia za dużą kwotę, to nic szczególnego,
- nie mówiła Pani ile chce dodatków,
- nie wiem co mam z tym zrobić,
- to nie moja wina, że tyle sosu pani dostała

Ponieważ nalegałam na przywiezienie sosu, po 40 minutach (już dawno zjedliśmy sushi) zjawił się dostawca, który z rozwścieczeniem rzucił prawie reklamówką sosu sojowego mi w twarz. Przyznam, że miło by było, gdyby pani zadzwoniła do mnie i powiedziała, że jednak wie jak rozwiązać problem i żebym nie zjadała sushi, bo jednak sos mi przywiozą, i że jednak to jej wina ile było dodatków, bo ona pakowała moje zamówienie. Mimo rozwiązania problemu uważam, że brakowało tam profesjonalizmu i uczciwego podejścia do klienta.

Po jakimś czasie postanowiłam znowu dać szansę Kenko Sushi. Tym razem, nauczona już doświadczeniem, zamówiłam sushi telefonicznie z odbiorem własnym. Poprosiłam o większą ilość sosu sojowego. Po sushi przyjechałam, pani poinformowała mnie, że jest 6 buteleczek, poprosiłam o 4 więcej. Pani trochę się na mnie obraziła chyba, bo minę miała niezadowoloną. Jakie było moje zdziwienie, kiedy okazało się, że w tym zamówieniu nie ma wasabi, a imbiru praktycznie wcale!!!! Wściekłam się i umieściłam negatywną ocenę na facebooku. Zareagował menedżer. Poprosił mnie o kontakt. Zadzwoniłam. I tutaj kolejna rzecz, która mnie wkurzyła.

Menedżer był bardzo kulturalny i uprzejmy, przeprosił, ale kompletnie nie znał

zasad 5 P w zarządzaniu kryzysem w marketingu!!!! Otóż wina została zrzucona na pracowników, zostałam poinformowana, że poniosą oni konsekwencje, zostałam poproszona o podanie przybliżonego czasu zamówienia, ponadto dowiedziałam się, że w dzisiejszych czasach bardzo trudno o dobrych pracowników, że młodzi ludzie nic z siebie nie dają, a mają jedynie wymagania. Szczerze? A co mnie to obchodzi!



Szukaj



Joanna Latuszek zrecenzowała: Kenko Sushi –

2★

10 listopada · 🌐

Kolejne rozczarowanie: w sushi z dostawą tym razem zabrakło imbiru, a wasabi nie dostaliśmy wcale... Więcej nie zamówię, choć sushi bardzo smaczne

**Kenko Sushi**

Restauracja sushi

Polubienia: 3 153



Lubię to!



Skomentuj



Udostępnij

2

**Kenko Sushi**

Dobry wieczór, proszę o bezpośredni kontakt na numer w wiadomości prywatnej w celu wyjaśnienia i wyciągnięcia konsekwencji wobec osoby która popełniła błąd



Napisz komentarz...



Zatem jak należałoby rozwiązać ten konflikt?

Ciekawym casem jest case niezadowolonego klienta czekolady Milka, który znalazł twarde kawałek czegoś w czekoladzie i uszkodził sobie ząb. Zareagował umieszczając zdjęcie czekolady na fanpagu firmy. Reakcja firmy była na medal, bo firma doskonale znała **zasadę 5P** i była na kryzys przygotowana:

1. **Przeproś:** to najtudniejsza część dla wielu firm, często firma nie czuje, że ponosi winę za to co się wydarzyło. A przeprosić należy zawsze.
2. **Przygotuj się:** konflikty będą zawsze, bądź na nie gotowy, miej przygotowany schemat reagowania (Milka zareagowała natychmiast, bo wiedziała dokładnie co należy zrobić, jak zareagować i jak rozwiązać konflikt).
3. **Przeciwdziałaj:** zrób wszystko co należy, żeby więcej to się nie powtórzyło. Przeprowadź kontrolę w firmie, usuń wadliwy produkt.
4. **Popraw się:** poinformuj klienta, że zrobisz wszystko, żeby ten problem się nie powtórzył. Nie zrzucaj na nikogo winy, niech klient nie wie, że kogoś ukarzesz, zwolnisz itp.
5. **Powetuj:** Milka poszkodowanemu klientowi zaproponowała opłacenie dentysty i przesłała mu paczkę słodkości. Takie działanie wpłynęło na zadowolenie klienta, a przede wszystkim na poprawę wizerunku firmy. Nie chodzi tutaj o przekupowanie klientów, ale jednak jeśli obawiasz się nieuczciwości klientów, miej przygotowany schemat działania: małe powetowanie za sytuację, nie przesadzaj z zawartością upominku, tak aby nie zachęcać do nieuczciwości.

Jestem ciekawa co teraz zrobi Kenko Sushi? Nie wiem czy dam jeszcze szansę temu miejscu. Jedno jest pewne, przestałam to miejsce polecać.