

食中毒の疑いの連絡が入った場合 【初動対応手順】

①お客様より食中毒の疑いがあると連絡が入る

- 一旦、お話を聞き、
- 「当店の責任者に連絡を取り、すぐかけなおさせていただきます。」

クルーの対応はここまで

②店長、もしくは責任者に連絡を取り、危機管理マニュアルを準備し対応に当たる

- 「お電話変わりました店長(責任者)の〇〇と申します」
- 「お客様お身体は大丈夫でいらっしゃいますか？」
- 「現在、どういった症状で、病院へは行かれましたでしょうか？」
※病院にかかったかどうかも確認
(保健所立ち入り検査が入る可能性があるため)
- 「状況を確認させて頂きたいので詳細お聞かせ頂けますでしょうか？」
- 「それでは飲食なさったお日にちとお時間を教えていただけますか？」
- 「何名様でご飲食されましたか？みなさん体調を壊されていますか？」
- 「当日飲食されたものを教えていただけますか？」
- 「一度、調査をさせていただき改めてこちらからご連絡させていただいたのですがよろしいでしょうか？」
- 「それでは、お客様のお名前をフルネームで教えていただけますか？」
- 「お客様のお電話番号を教えてくださいませんか？」
「お住いのご住所を教えてくださいませんか？」
- 「ありがとうございます。
ご連絡をする際、ご都合の悪い時間帯はございますか？
それでは改めて、〇月〇日にお電話をかけなおさせていただきます。」
- 「失礼いたします。」 ※お客様より先に電話を切らない

④ヒアリング内容をGM、商品統括に報告する

お客様ヒアリングシート【食中毒の疑い】

症状:

ご利用日時:

月

日

時頃

当日飲食人数: 名

他のお客様の症状の有無:

飲食内容:

お名前:

電話番号:

住所:

再度連絡する日時:

月

日

時頃

お客様のご都合:

店舗名:

担当者:

食中毒の疑いの連絡が入ったが KWの可能性が低い場合

①お客様に電話連絡を行う

- こんにちは、先日ご連絡を頂きました〇〇店舗の〇〇と申します。〇〇様のご連絡先でお間違えないでしょうか？
- その後おかげんの方はいかがでしょうか？

*** 終始、お客さんを気遣う話し方で...**

- こちらでご当日の飲食の内容を確認させていただき、商品の確認もさせて頂きましたところ、特に問題は発見できず、他のお客様方からも同じような問い合わせを頂いている状況は現在のところございません。
- ただ、お客様の体調が第一ですので、お医者様にかかっていたいただき、診察を受けていただくほうが良いと思いますので、是非一度お医者様に受診なさってください。

*** こちらに非は無いと伝えつつも、お客さんを気遣う**

- 万一、何かお食事が原因とのお医者様から診断が出た場合は、大変申し訳ないのですが改めてご連絡いただいてもよろしいでしょうか？
- お手数おかけいたしますが、何卒よろしくお願いいたします。

お大事になさってください。
失礼いたします。

*** 相手が電話を切ってから電話を切る**

②電話を切り、その後のご連絡を待つ