

GHID PENTRU LUCRUL CU CLIENȚII



În scopul respectării Legii nr.278 din 14 decembrie 2007 "Privind controlul tutunului"

Comunicarea corespunzătoare reprezintă cheia spre eliminarea tensiunilor în colectiv și printre clienți, în cazul introducerii interdicției fumatului!

Este foarte important să explicați angajaților prevederile de bază ale Legii nr.278 din 14.12.2007 "Privind controlul tutunului" și responsabilitatea, pe care o poartă persoana cu funcții de răspundere pentru încălcarea legislației.

În timpul lucrului cu clienții este necesar să rețineți următoarele reguli:

- 1.** Informați clientul, de la primul contact, despre faptul, că fumatul este interzis în toate încăperile (inclusiv în spațiile la aer liber la o distanță mai mică de 10 (zece) metri de la intrările în încăpere, în scopul protejării clienților și angajaților de fumul de tutun.
- 2.** Prezentați-vă politicos în cazul în care clientul fumează, în pofida interdicției, și fiți tolerant, în cazul în care clientul cere permisiunea de a fuma. Este necesar să-i arătați clientului locul în aer liber, unde se permite fumatul.
- 3.** Accentuați faptul că interdicția se referă la toate produsele din tutun, țigarete și țigări de foi, la fumatul pipelor și al narghilelei, inclusiv la produsele din plate pentru fumat și țigaretetele electronice, precum și faptul că responsabilitatea pentru fumatul acestor produse aparține atât clientului, cât și proprietarului.

Amenda pentru fumatul în încăperile destinate pentru prestarea serviciilor de alimentație publică constituie **de la 1.000 la 1400 de lei**. Nerespectarea de către persoana cu funcții de răspundere sau persoana juridică a obligației privind monitorizarea respectării normelor legislației în domeniul controlului tutunului în încăperile și pe teritoriile utilizate pentru desfășurarea activităților sale, implică **sanționare administrativă cu o amendă în sumă de la 7.000 la 8.000 de lei aplicată persoanelor cu funcție de răspundere și cu o amendă de la 9.000 la 10.000 de lei aplicată persoanelor juridice cu privarea de dreptul de a desfășura o anumită activitate pe un termen de la 6 luni la un an.**

- 4.** În cazul în care clientul se plânge, își exprimă nemulțumirea, se comportă agresiv, atunci când este informat despre interdicția fumatului, ascultați-l fără a-l întrerupe. După aceasta, explicați-i că adevăratul scop al interdicției fumatului nu constă în obligarea persoanelor de a renunța la fumat, ci în protejarea sănătății angajaților și celorlalți clienți, în special a copiilor, care se află în preajmă. Este necesar să asigurați clientul despre faptul, că în restaurant/bar fiecare client este foarte important.
- 5.** În cazul în care clientul fumează în încăpere, rugați-l, în mod politicos, să-și stingă țigara și sugerați-i unde se află locul pentru fumat.
- 6.** În toate aceste situații nu uitați să-i mulțumiți clientului pentru atitudinea sa responsabilă față de respectarea și susținerea legislației.

ПАМЯТКА ДЛЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ



В целях соблюдения закона №278 от 14 декабря 2007 года «о контроле над табаком»

Грамотная коммуникация – ключ к снятию напряженности в коллективе и среди клиентов при введении запрета на курение!

Важно объяснить сотрудникам основные требования закона №278 от 14 декабря 2007 года «о контроле над табаком» и ответственность, которую несет должностное лицо за неисполнение законодательства.

При работе с клиентами необходимо помнить следующие правила:

- 1.** Информировать клиента при первом контакте о том, что курение запрещено во всех помещениях (и в местах на открытом воздухе на расстоянии менее чем 10 (десять) метров от входов в помещения для защиты клиентов и сотрудников от табачного дыма).
- 2.** Быть вежливым, если клиент закуривает несмотря на запрет и сопереживающим, если клиент спрашивает разрешение закурить. Необходимо указать на место на открытом воздухе, где курение табака разрешено.
- 3.** Акцентировать, что запрет распространяется на все табачные изделия, сигареты и сигары, в том числе на курение табака с применением трубок, кальянов, включая продукцию из курительных трав и электронных сигарет, а также, что ответственность за курение несет как клиент, так и владелец.
Штраф за курение в помещениях, предназначенных для предоставления услуг общественного питания составляет от 1.000 до 1.400 леев. В тоже время неисполнение должностным лицом или юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере контроля над табаком на в помещениях и на территориях, используемых для осуществления своей деятельности, - влечет наложение административного штрафа на должностное лицо в размере от 9.000 до 10.000 леев; на юридических лиц - от 9.000 до 10.000 леев с лишением права осуществлять определенную деятельность на срок от 6 месяцев до 1 года.
- 4.** Если клиент жалуется, высказывает недовольство, ведет себя агрессивно, узнав о запрете курения, выслушайте его, не перебивая. Затем объясните, что истинная цель введения запрета состоит не в том, чтобы заставить человека отказаться от курения, а сохранить здоровье сотрудников и других клиентов, особенно детей, находящихся рядом. Обязательно дайте понять, что клиент очень важен для ресторана/бара.
- 5.** Если клиент закуривает в помещении, попросите вежливо потушить сигарету и объясните, где находится место для курения.
- 6.** Во всех случаях при взаимодействии с клиентами благодарите за ответственное отношение к соблюдению и поддержке законодательства.