

ServItUp!

*Staying smart wherever
holiday spirits are served this season.*

Handling difficult situations

No one likes refusing service to a customer, but sometimes it has to be done. Here are some tips to help you know when to stop serving and how to go about it.

How to make it happen

- Notify a co-worker and manager of your intentions
- Don't be confrontational
- Don't start with "you" – use "I" language
- Try to empathize with the customer
- Offer alternative non-alcoholic beverage or food
- Arrange transportation if necessary



ServSafe shows you how!

To learn more about ServSafe Alcohol training,
visit www.ServSafe.com/ServItUp

¡Sírvelo!

Manténgase alerta dondequiera que se sirvan bebidas alcohólicas en estas fiestas.

Manejo de situaciones difíciles

A nadie le gusta negar el servicio a un cliente, pero a veces hay que hacerlo. Aquí hay algunos consejos para ayudarlo a saber cuándo dejar de servir y cómo hacerlo.

Cómo hacer que suceda

- Notifique a un compañero de trabajo y a un gerente de sus intenciones.
- No sea agresivo.
- No inicie la conversación con “usted”, si no con “yo”.
- Intente identificarse con el cliente.
- Ofrezca alimentos o bebidas alternativas sin alcohol.
- Organice el transporte si es necesario.



¡ServSafe le muestra cómo!

Para obtener más información acerca de la capacitación de ServSafe Alcohol, visite www.ServSafe.com/ServItUp.