

## Памятка для работы с клиентами в целях соблюдения Федерального закона от 23.02.2013 N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"

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

Важно объяснить сотрудникам основные требования Федерального закона от 23.02.2013 N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака (далее – Федеральный закон N15-ФЗ) и ответственность, которую несет руководитель 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 15 (пятнадцать) 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 ответственность за курение табака несет как клиент, так и владелец.  
Штраф за курение табака в помещениях, предназначенных для предоставления услуг общественного питания составляет **от 500 до 1000 рублей**. В тоже время неисполнение индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территориях и в помещениях, используемых для осуществления своей деятельности, - влечет наложение **административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от шестидесяти тысяч до девяноста тысяч рублей**.
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.