



Responding to customers

KNOW THE ORDINANCE

- Know the basic facts of the law and how to respond if customers have questions or refuse to comply.
- Remind customers that the law requires compliance and that the facility owner/operator is responsible for implementing the ordinance. Let the customers know that they can be fined for noncompliance as well.

KNOW HOW TO TALK TO CUSTOMERS

- Always be polite.
- Inform customers of the new law upon arrival or when taking the customers' orders. **Possible phrases to use are:**
 - ▶ *"I just want to remind everyone that we are now a smoke free environment in accordance with the new law."*
 - ▶ *"I want to thank everyone for not smoking. If you want to smoke, we have a designated area outside for you."*
- **Some possible phrases to use with customers who wish to smoke are:**
 - ▶ *"I'm sorry, but you'll have to put out your cigarette or move outside. This is a smoke free establishment."*
 - ▶ *"The law requires that no smoking be allowed inside the workplace. We appreciate your cooperation."*



ENFORCE THE LAW

- Remember the facility owner/operator is responsible for implementing and enforcing the ordinance within their establishment.
- Be sure you know what you can do to help keep customers in compliance with the law. The following reasonable steps can be taken.
- Politely request that the person who is smoking refrain from doing so in the restaurant or workplace. Offer an outside alternative if one is available.
- Refer to your employer's standard policy when dealing with behavioral problems. You should not, however, be put in any situation you feel is at all compromising.
- All unresolved problems should be reported to the facility owner/operator, who has ultimate responsibility.
- If the customer is being belligerent or threatens physical harm, you may want to involve the police. Use this solution as a last resort.

OTHER SUGGESTIONS

- Provide gum or mints to customers.
- Print small request cards (business card size) to remind patrons of the law and to encourage patrons to stop smoking. Present these to violating customers.
- Have brochures on hand to give to customers who are resistant. These brochures can be obtained from the Marion County Health Department and explain the reason for the law as well as general information about the ordinance.

Smoke
Free **Indy**
expect it. enjoy it.
www.smokefreeindy.com

tel: 317.221.3333
email: chronic@hhcorp.org

www.WhiteLies.tv



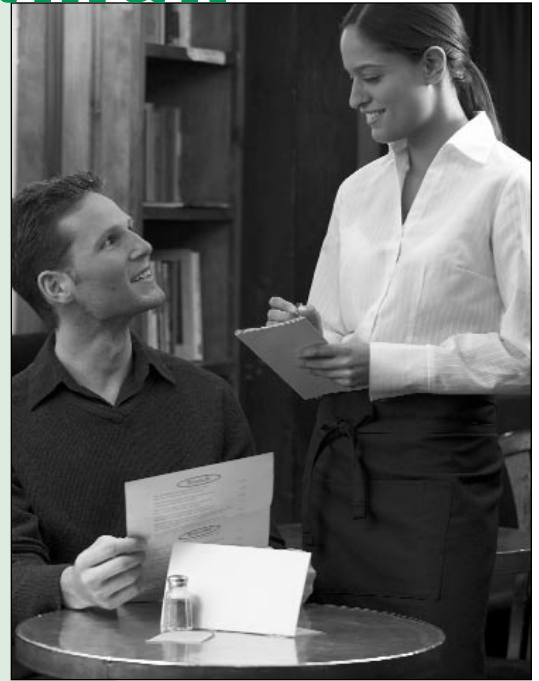
Respondiendo a los Clientes Que Fuman

CONOZCA LA ORDENANZA

- Conocer los hechos básicos de la ley y como responder si los clientes tienen preguntas o rehúsan cumplir.
- Recordarles a los clientes que la ley requiere el cumplimiento y que el dueño/gerente tiene la responsabilidad de implementar la ordenanza. Deje saber a los clientes que podrían recibir una multa por no cumplir.

SEPA COMO HABLAR CON SUS CLIENTES

- Siempre hábleles con cortesía.
- Infórmeles de la nueva ley cuando vengan a tomar sus pedidos. **Se podría decir algo como:**
 - ▶ *“Sólo quería decirles que ya no se permite fumar en nuestro local para cumplir con la nueva ley.”*
 - ▶ *“Quiero agradecerles a todos por no fumar. Si es que desean fumar, tenemos una área designada afuera para ustedes.”*
- **Si tiene clientes que desean fumar, se podría decir algo como:**
 - ▶ *“Disculpe, pero necesito que usted apague su cigarrillo o que vaya a fumar afuera. No se permite fumar en este establecimiento.”*
 - ▶ *“La ley requiere que se prohíba el fumar dentro de un lugar de trabajo. Le agradecemos su cooperación.”*



HACER QUE TODOS CUMPLAN CON LA LEY

- Recuerde que el dueño/gerente del lugar tiene la responsabilidad de implementar y hacer que todos cumplan con la ordenanza dentro de su establecimiento.
- Asegurarse que Usted sabe lo que puede hacer para ayudar a los clientes que cumplan con la ley.
- Pídale con cortesía a la persona que está fumando que se abstenga de fumar en el restaurante o lugar de trabajo. Ofrézcale un lugar alternativo afuera si está disponible.
- Refiérase a la política de su empleador cuando se trata de problemas de conducta. Sin embargo, usted no debe ponerse en una situación en la que se siente incómodo.
- Todos los problemas que no se resuelven se deben presentar con el dueño/gerente del lugar, quien tiene la responsabilidad final.
- Si el cliente se pone violento o le amenaza con violencia física, tal vez puede llamar a la policía. Sólo haga esto como último recurso.

OTRAS SUGERENCIAS

- Ofrezca a los clientes con chicle o menta.
- Imprima tarjetas pequeñas (el mismo tamaño de una tarjeta de visita) para recordarles y animarles para que dejen de fumar. Presente estas tarjetas a los clientes que desobedecen la política.
- Tener unos folletos a la mano para darles a los clientes que se resisten sobre la ley. Se puede obtener estos folletos del Departamento de Salud del Condado de Marion y explicarles la razón de la ley y además ofrecerles información sobre la ordenanza.

Smoke
Free **Indy**
expect it. enjoy it.
www.smokefreeindy.com

tel: 317.221.3333
email: chronic@hhcorp.org

www.WhiteLies.tv