主题六学习任务2客人异议处理处理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | 第 周 | **课时** | 总第 课时 |
| **授课课题** | 主题六学习任务2 客人异议处理 |
| **授课地点** | 教室 | **授课类型** | 新授理论课. |
| **授课班级** |  |
| **教学方法** | 本课主要是采用案例、小组讨论、教学模式 |
| **教学目标** | 知识目标：1.了解客人投诉的原因2.掌握餐饮中常见问题的处理方法3.掌握投诉处理的原则能力目标：1.能够分析客人投诉的原因2.会灵活处理客人异议素质目标：1.为客人提供细致、周到、热情的用餐服务2.养成良好的职业素养，热爱餐饮服务行业3.树立团队合作意识，树立以人为本的服务理念 |
| **教学重点** |  处理投诉的原则 |
| **教学难点** |  灵活处理客人的各种投诉 |
| **思政融合** |  养成良好的职业素养、树立良好的服务意识 |
| **教学资源** |  教案、微课资源、案例 |
| 教学内容和教学活动设计 |
| **教学环节（时间）** | **教学内容** | **教师****活动** | **学生****活动** | **设计意图** |
| 课前准备 | 在餐厅服务中，常见的客人投诉有哪些？ | 教师提前一周将任务发布在学习平台中，并要求课代表随时提醒学生完成课前任务。 | 学生利用自习时间完成教师任务 | 让学生都能成为资料的搜集者与整理者。 |
| 导入环节（5min） | 公布作业完成情况 | 教师规范与整理课前布置的任务。 | 学生展示预习成果，并由学生自评。 | 检查学生课前预习效果。 |
| 检验新知（10min） | 展示各组所整理的在餐厅服务中，常见的客人投诉问题 | 教师与学生相互交流，解答学生疑惑。 | 学生首先分组自行分析内容，最后由每组派出代表回答，给与适当加分。 | 让学生成为课堂的主体，成为问题的分析者与解答者，增强他们的兴趣。 |
| 讲解新知（15min） | **一、顾客投诉处理**1. 礼貌道歉
2. 认真倾听
3. 达成共情
4. 共同协商
5. 解决问题
6. 弥补措施
7. 记录经过

二、餐饮服务中常见问题的处理**1.客人在饭菜中吃出杂物**（1）以最诚恳的语言向客人表示歉意。（2）安抚客人并尽量减少对其他客人的影响。（3）按客人要求重新制作或退掉此菜，如果重新制作此菜必须等到新上的菜上桌后，再将有杂物的菜撤回厨房，以免引起客人的误会。（4）必要时通知领班或主管以其他方式，如送果盘、打折扣等给客人以示补偿。**2.顾客反映上菜速度很慢，要求取消所点食物**（1）仔细检查点菜单，确认是否漏写。若漏写，向客人表示歉意，并做出解释说明，并立即下单通知厨房做菜。（2）如果不是点菜环节的问题，服务员则要到厨房了解菜肴的烹制情况。若正在烹调的话，则回复客人稍等，告知其确切上菜时间；若还没有烹调，那就通知厨房取消制作，并回复客人，然后通知餐厅取消该菜品。（3）在点菜时，不仅向客人介绍菜肴，还应告知烹调时间，避免客人因等待时间较长而出现投诉的情况。**3.餐厅出现客人跑单**（1）服务员要特别留意单个客人、快要用餐结束的客人，以避免出现跑账现象。（2）若客人还未离开餐厅，服务员赶紧上前，对客人说：“对不起，刚才我忘记给您结账了。”把客人想跑账的责任承担下来，是“我忘记导致的”；客人付完账后还要说声：“对不起，耽误您时间了”。给客人留有面子，切勿当众指责客人。（3）若客人已经离开餐厅，可通过留有的信息联系顾客追单。**4.客人要求服务员敬酒**（1）表示歉意，婉言拒绝，告知客人酒店有规定上班期间不允许饮酒。（2）主动为其服务避开客人注意力，不使其难堪。（3）借故为其他客人服务，转移话题。（4）如果推脱不掉，可以以茶代酒，满足客人需求。**5.餐厅即将下班，客人到餐厅用餐**（1）更要热情接待，不能有任何不满情绪。（2）将客人引领至离厨房比较近的餐位，推荐简单、快速的菜肴，节省时间。（3）客人未吃完时，服务员绝不能关灯、打扫卫生或催促客人买单。**6.客人用餐时损坏酒店物品**（1）首先关心客人有无被伤到，若有被划伤现象，马上用餐厅急救药箱采取措施。（2）告知客人继续用餐，服务员立即清理碎片。（3）若客人是无意打碎的，待客人用餐完毕后婉言向客人收取赔偿费，为了感谢客人的理解，并送顾客一张代金券，让客人下次消费时使用。**7.发现客人擅自将器皿餐具带离餐厅**（1）马上向餐厅管理人员汇报，在不当着其他客人面的情况下，由领班或经理礼貌地做出解释。（2）讲究方法和策略，应用语言的技巧，巧妙地使客人自觉交还。（3）如果客人喜欢，价格昂贵的餐具可以帮其联系酒店销售部购买，普通餐具可以赠送给顾客留作纪念。**8.服务过程中，不小心将汤汁（饮料）弄脏客人衣服**（1）服务员应立即递上毛巾或餐巾，询问客人有无烫伤并协助客人擦拭。（2）诚恳地向客人道歉，必要时可由主管或经理出面表示歉意。（3）不严重的情况下，设法替客人清洁干净，清理现场，再次表示歉意。（4）可能的情况下，征得客人同意，免费为客人把衣服洗干净。（5）若衣服无法修复，与客人协商后给予补偿。**9.客人反映服务员的服务态度不好**（1）向顾客致歉并迅速将该服务员调至别的区域。（2）安排一个服务技巧、技能更优秀的服务员为其服务，弥补过失。（3）顾客结账时征求客人的服务意见并再次致歉。（4）员工定期强化培训，提高服务意识，改变服务态度。**10.顾客投诉餐具不干净**（1）向顾客道歉。（2）立即更换。（3）加强卫生管理不让同类事情再次发生。 | 教师要求学生熟练掌握的顾客投诉时的处理措施和常见问题的处理 | 学生交流，与老师互动，解答疑问。 | 提高学生对知识的记忆以及对出现的问题得以改正。 |
| 拓展延伸（5min） | **顾客投诉的处理原则**投诉的处理要坚持“宾客至上”的服务宗旨，对顾客投诉持欢迎态度，不予顾客争吵，不为自己辩护。同时，处理投诉要本着顾客满意，酒店损失少的原则进行。1.不争论原则2.隐蔽性原则3.及时性原则4.补偿性原则 | 概括所学的知识； | 巩固落实，查漏补缺 | 对于任何餐饮投诉应把握好处理原则 |
| 课堂小结(2min) | 一、顾客投诉处理二、餐饮服务中常见问题的处理 1.客人在饭菜中吃出杂物 2.顾客反映上菜速度很慢，要求取消所点食物 3.餐厅出现客人跑单 4.客人要求服务员敬酒 5.餐厅即将下班，客人到餐厅用餐 6.客人用餐时损坏酒店物品 7.发现客人擅自将器皿餐具带离餐厅 8.服务过程中，不小心将汤汁（饮料）弄脏客人衣服 9.客人反映服务员的服务态度不好 10.顾客投诉餐具不干净 | 教师引导学生对课堂总结 | 学生进行本次课的课堂总结 | 对所学内容进行回顾，加深理解 |
| 布置作业(1min) | 完成测试题及练习册习题，以小组为单位上传到教学平台 | 教师布置题目 | 学生完成作业 | 加深学生对技术操作印象。 |
| 板书设计 | 一、顾客投诉的处理二、餐饮服务中常见问题的处理三、顾客投诉的处理原则 |
| 教学反思 |  |