# 任务工单6-1 处理顾客投诉

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学生姓名 |  | 班级 |  | 任务成绩 |  |
| 任务名称 |  | 学时 |  | 日期 |  |
| 实训设备 |  | | | 实训场地 |  |
| 任务描述 | 一天，王先生带客人到餐厅就餐，点完菜后他们边吃边谈，席间上了一份三鲜锅巴。15分钟后主人请客人品尝此菜，客人刚吃了一口，就生气地对服务员说：“这是什么味道，像煮烂的一盘粥。”王先生也愤怒地指责服务员没有及时提醒菜肴要即时吃，服务员与客人争执一番后，遭到了投诉。 | | | | |
| 学习目标 | 1.使学生巩固宾客投诉服务流程；  2.熟悉不同情况投诉的处理。 | | | | |

**一、实训准备**

1.准备实训用具，着装整齐。

2.仪表、仪态及礼貌用语练习。

3.对话内容与场景由学生自行提前设计。

**二、操作步骤及评价标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **步骤** | **操作程序及标准** | **分值** | **完成情况** |
| **立即处理**  **（10）** | 停下手中工作马上面对客人，最好将客人安排在独立的空间，如果事态无法控制，及时通报上级。 | 10 |  |
| **仔细聆听**  **（20）** | 1.面带微笑，认真耐心聆听顾客的讲述，听感受。 | 10 |  |
| 2.不要打断或反驳客人，更不要试图去解释。 | 8 |  |
| 3.作必要记录。 | 2 |  |
| **礼貌道歉**  **（20）** | 1.站在客人角度，表示理解和歉意。 | 10 |  |
| 2.用温和的语言安慰客人。 | 10 |  |
| **解决问题**  **（30）** | 立即采取行动，依照酒店损失少，顾客满意度的原则，迅速确定一个合理的解决方案。 | 30 |  |
| **感谢客人**  **（10）** | 感谢顾客酒店管理提出宝贵意见。 | 10 |  |
| **处理报告**  **（10）** | 整理出投诉经过和处理结果。 | 10 |  |
| 得分 | | 100 |  |

**三、任务评价**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **自我评价** | **小组评分** | **教师评分** |
| 请根据自己任务完成的情况进行自我评价，并提出改进意见：  1.  2.  3. |  |  |

**四、课后任务**

设计不同情况的投诉处理对话内容。