

《酒店突发事件客诉处理技巧》

【培训课时】	1天/6课时		【培训师】	孙老师
【培训对象】	酒店全体人员			
【培训特点】	融顾问式、教练式于一体；“讲授+方法+工具+实务”结合： 案例剖析+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏+室内拓展			
【培训优势】	系统专业：十一年酒店经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。 品质高端：九年专业培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。 深层互动：课堂氛围激情生动，互动紧绕课程主题内容，非哗众取宠。 易懂易用：案例剖析，讲解深入浅出，方法简单实用，非业外案例方法，好听不实用。			
【课程背景】：	<p>投诉是酒店管理者与宾客沟通的桥梁，投诉是坏事也是好事，它可能使被投诉者感到不快，甚至受罚。接待投诉客人也是一件令人不愉快的事，对很多人来说，是一次挑战。</p> <p>但投诉又是一个信号，告诉酒店服务和管理中存在的问题。因此，餐厅对客人的投诉应给予足够的重视。</p>			
【课程收益】：	<ul style="list-style-type: none">✦ 了解酒店客诉的正反作用✦ 掌握酒店客诉的处理策略✦ 掌握酒店客诉处理的方法与艺术✦ 掌握常见客诉问题处理的方法✦ 快速提高酒店工作人员临场应变能力✦ 快速提高酒店工作人员日常问题处理能力			
【课程大纲】：	<h2 style="text-align: center;">第一节 酒店客诉原因剖析</h2> <h3>一、投诉的正确认识</h3> <ol style="list-style-type: none">1、正确应对顾客抱怨2、服务水准的不同层次表现3、顾客投诉产生的正面作用 <h3>二、服务性投诉的主要体现</h3> <ol style="list-style-type: none">1、服务态度方面2、服务质量方面3、酒店客诉的3大分类			

4、客诉顾客的3大类型

三、投诉产生的原因

1、酒店客诉的8大原因

2、顾客自身6大原因产生的客诉

第二节 酒店客诉处理具体方法

一、酒店客诉处理的6大原则

1、化被动为主动

2、真诚

3、必备依据

4、保持冷静

5、尊重顾客

6、维护声誉

二、处理投诉的步骤

1、积极态度应对

2、同理心沟通

3、查清问题根源

4、提出解决措施

5、11项客诉程序的运用方法

三、处理投诉的方式方法

1、正确处理客诉的5大方式

正面回答

转变立场

求同存异

转变角色

直截了当

2、常规客诉处理的4种方法

冷处理法；反问法；借力法；补偿法

3、艺术化处理客诉的8种方法

降温法；移步法；交友法；快应法

语言艺术法；充分沟通法；博取同情法；多项选择法

四、投诉处理的要点

1、正确处理客诉的8大要点

2、客诉产生时的应对要点

3、正确分析原因的要点

4、客诉初期处理的要点

5、有效处理客诉的要点

6、预防客诉发生必备的6大要点

第三节 酒店客诉不同情形处理技巧

一、不同情形的投诉处理技巧

- 1、如何处理产品品质问题产生的投诉
- 2、如何处理未经提示产生的投诉
- 3、如何处理因态度不佳产生的投诉
- 4、如何应对因误会产生的投诉
- 5、如何应对顾客退单
- 6、如何应对情绪激动的顾客
- 7、如何应对顾客本身的错误

二、服务人员避免客诉发生的注意事项

【备注】：

- ✚ 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
- ✚ 企业需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；