

项目8.3 宾客投诉处理

- 一、关于菜肴质量的应急处理
- 二、关于餐厅安全的应急处理
- 三、其他事件应急处理

- 教学方式：学训室现场操作
 - 1、教师示范讲解。
 - 2、学生训练，教师指导。
- 课堂组织：

分小组，构建团队进行召开。

一、关于菜肴质量的应急处理

- （一）把两张台的菜上错了
- 菜来了之后，先检查菜单，看一下这道菜是不是这一桌的，确认后把这道菜做出标记，说明已经上过。
- 服务员上菜时，应该报出菜名，一是让客人知道这是什么菜，同时也是让客人确认一下所点的这道菜已经上来。
- 但是如果服务员一时疏忽，将两张台的菜上错了，应向客人表示歉意，讲明原因，取得客人的谅解。如果客人说这道菜还不错，可以加上这道菜，则最好不过了，但如客人坚持换菜，应将错菜撤下，并到厨房向师傅讲清楚，把该桌客人的下一道应该上的菜优先制作。

- (二) 客人不要自己点过的菜
- 这种情况是服务员经常会遇到的，客人不要自己已经点过的菜，也要分几种情况进行适当的处理。
 - 1、某道菜还没有上来，客人说不要这道菜了
 - 如果在用餐过程中，客人点菜后因有急事不要，或点菜过多，等得时间太长等原因提出不要这些菜时，遇到这种情况，先请客人稍等，如菜还未做，马上取消；如菜已做好，对有急事要走的客人可帮其将菜用食品盒装好，并办好付款手续；如因点菜过多或等的时间长，应向客人解释该菜的特色及制作过程，请客人稍等马上就来。
 - 2、菜已经做好，或已上桌，客人说不要这道菜了
 - 请客人品尝，若客人仍不想要，而该菜又未动过，应礼貌地向客人说明收回该菜的成本费，并立即回厨房另作处理，如客人要打包带走则要视情况收全款。

另为了遇到这种事情时能够掌握主动权，需要

- 1、在每次点完菜后，服务员一定要当众重复一次菜名及分量，并请客人确认后再入厨。
- 2、上菜时一定要报菜名，使客人知道上的是什么菜，有时候菜式的制法造型与客人想象的有差别，为证明所上的菜是客人自己点的，尽量向客人解释该菜的制作方法 & 菜名的来源，以解除客人的误会。

(三) 客人提出菜肴变质

- 当客人对菜品质量提出疑问时，先耐心倾听客人说完，工作人员不能在客人就餐台上鉴别或试味，而要视情况，把菜端到备餐台上，另备干净的碗筷找有经验的人去鉴别。并向客人解释该菜的独特风味。如客人硬是要赖，应及时通知当班经理或保安部协助解决。
- 如果确实是菜肴质量问题，则是严重的卫生问题，不仅要向客人道歉，通过打折赠送菜等方式稳定客人的情绪外，还要把这份菜保留好，以备检查问题的所在。
- 不管是不是菜肴的质量问题，对这种事情都应该先稳定客人的情绪，不要激化矛盾，因为无论菜肴是不是存在质量问题，对于不明真相的其他客人都会产生一种影响，从而也影响到本店的声誉。

（四）客人要求点菜谱上没有的菜肴

- 首先要向厨房师傅了解该菜能否给顾客制作，如厨房有原料能马上烹制的，应尽量满足客人要求，如厨房暂无原料不能马上制作的，要向客人解释清楚并告诉客人下次可以提前预订。

• (五) 客人投诉菜中有异物 (头发、苍蝇等)

- 1、收到投诉时必须马上处理。服务员如果正在给其他客人点菜，应迅速着手处理当前客人的不满，点菜可以请其他服务生代替。有异物的食物令客人不悦，一直放在眼前，只会惹客人更生气，请尽快将它端走，同时向客人道歉。
- 2、马上入单帮客人重做一份，如果吃了一半以上了，请客人喝一杯什么，客人也会消消气的。记住多让客人说话，可一起找到解决的办法。如问“对不起，我为您拿点儿别的好吗？”，客人反应后再行动。如果要帮客人换别的，在撤下食器后应立刻再向客人说一遍：“抱歉，现在我去帮您拿，请稍等。”并立刻告诉厨房，请厨房马上做。
- 3、服务员有致道歉言语：“让你久等了”。这是对的，但不怎么发自内心则有所欠佳。顾客是敏感的，我们应发自内心的处理好，让客人感受到真诚的服务。

二、关于餐厅安全的应急处理

• （一）突然发现火情

- 1、首先要镇静，不要惊慌失措，判断火情，根据着火物质的性质不同，选择周围可以利用的消防器材（如果是电、油着火，不可用水），组织人员，将火源扑灭。
- 2、及时通知部门领导、物业管理处等相关人员。

- 3、如果火势较大，已经开始蔓延，通过本店人员不能扑灭，要立即打**119**火警电话报警，报警时应讲清着火的具体位置，包括楼层、门牌号码、有无重大危险源、什么物质着火、报警人姓名及其报警电话号码，同时通知公司部门领导并安排相关人员去路口接消防车。
- 4、做好火场安全秩序维护，组织人员有序快速撤离，保护好火灾现场。
- 水火无情，对于餐饮企业来讲，做好对火的防范工作至关重要，平时就要对员工进行安全教育，要求操作人员严格按照规章制度操作，并要做好有关用电、用火安全的定期检查与不定期抽查。

（二）突然停电、停水

- 1、突然停电
- 服务员不要慌张，不要离开岗位，像平时一样开展工作以防走单。如停电则首先要稳住顾客的情绪，告诉客人只是保险丝跳闸，马上就能恢复。此时通常主要位置的应急灯就会启动，然后通知工程部了解停电原因，尽快恢复电源。
- 2、突然停水
- 如停水则马上要向本区域的供水部门了解原因，何时能正常供水等情况，然后再采取措施处理。
- 平时要常检查应急灯及备些蜡烛之类应急照明用品。

• （三）遇到客人在本店就餐时财物被偷窃

- 首先安定客人情绪，然后马上汇报上司，了解事件经过和所失窃财物的特征、数量，分析事件性质，视当时具体情况积极协助客人寻找或陪同客人到公安机关报案。
- 最好的办法莫过于防患未然，要经常教育员工提高警觉性，留意整个就餐区域的客人动态，提醒客人对自身财物的保管。在明显位置张贴一些如“请您保管好个人财物”的友情提示。如果条件允许，也可以在公共区域（如大门的出入口、大厅）安装监控录像、以备出现问题时可以协助公安人员破案。
- 这里需要提醒的是，在包间等属于客人私密空间的地方，不可以安装监控，以免被客人发现投诉。

• （四）汽水、啤酒瓶爆炸或餐具打碎在客人桌面上

- 遇到这种情况，首先要看是否把客人弄伤。如果没有人受伤，只是虚惊一场，则可以通过语言艺术缓和因此而引起的紧张气氛，如：落地开花，岁岁（碎碎）平安，好兆头，老板你们今年一定行好运。这时客人们多半会一笑了之，最多也只不过是发几句牢骚。然后当值服务员要立即进行清理。
- 如果有客人因此受伤了，要立即通告经理。视伤势情况及客人的要求，进行包扎处理后看有没有送去医院的必要。如果问题较严重，则要保护好现场，不要立即进行清理

• （五）突然有客人打架

- 人往往容易酒后闹事。要餐厅里，同一桌的客人，或不认识的两桌上的客人，往往会因为一点小事而发生矛盾，这个时候服务员及餐厅的管理人员就要察言观色，感觉气氛不对就要及时地干预，不要等矛盾相当激化、已经动起手再去阻止。
- 如果双方已经动起手，就要叫来保安等人员，把双方拉开，远离出事地点，不要让事态进一步恶化。然后再根据情形灵活处理。有可能打架双方以前根本不认识，也有可能双方以前已有矛盾，所以，对于这种事情的处理要异常的谨慎。
- 如果打架双方破坏了餐厅的东西，那么作为服务员就要记住是哪一方打烂的，以便事后向对方索赔。
- 总之，对此类问题要本着“大事化小，小事化了”的原则。在最短的时间内解决，以维持餐厅的正常经营。

(六) 客人打服务员或辱骂服务员

- 马上把服务员叫开，跟客人讲道理，请对方自爱、尊重人格等。再去安慰服务员。

三、其他事件应急处理

- （一）当客人提出的问题自己不清楚难以回答
- 平时要丰富有关专业知识，尽量回答客人的问题，如回答不了，要请客人稍候。向有关部门请教或查询后再回答。经努力仍然无法解答时，也应给客人一个回复，要耐心解释并表示歉意，客人提出问题不能使用“我不知道”、“我不懂”或“我想”、“可能”、“你去问其他人吧”等词语去答复客人。

（二）客人进餐时或进餐后没有离开餐厅前，突然有胃肠不适的感觉

- 这种情况可能是因为就餐的食物不卫生引起的。此时，服务员要尽可能地帮助客人，如帮助打电话叫急救车、帮助客人去洗手间、清扫呕吐物等。与此同时，不要急于清理餐桌，要保留客人食用过的食品，以备检查化验，分析客人发病的原因，以分清责任。

- （三）如何预防客人偷拿东西
（如菜谱、金银器等）

- 值台服务员要时刻留意，客人走前一定要检查贵重物品是否少了，如发现客人偷拿了东西也不能直接说出来，而应运用语言艺术，使对方拿出来，如“xx先生，你喜欢我们这里的金匙，我帮你包起来好吗？”如客人硬要拿走，则按规定价格在客人结账时收款。

（四）如果有客人约你

- 如是生客应借故婉言谢绝。如“实在对不起。今晚还要培训（或开会）”，“真抱歉，今天我还有别的事情要办”，等等。然后请对方留下电话并礼貌地说：“有空时马上跟您联系。”
- 如是熟客，且觉对方并无恶意，要辨明对方的意图，然后再做决定。
- 总之，对这类问题，服务员要洁身自爱，并要有防范意识。不能够断然拒绝，要讲求回绝的艺术。有时一个摇头的微笑，就可以使问题轻松地解决。

- （五）附近的酒楼（竞争对手）经常以食客的身份打电话来订餐“放飞机”影响餐厅的正常利用

- 生意较旺的店，可以在客人电话订餐时，询问客人到店时间，并留下联系电话，最好是订餐本人的手机号码。
- 通常到下午17:00时，如当天的餐位订的较紧则要与事先订餐的一些客户通个电话，问对方是否能按时到店，有否新的变化。如果对方电话打不通，没人接等，都很可能是“放飞机”的。对这样的预订，可放入预备客户中。但如果时间没过，也不能够立即预订给另一客人。预订时间已过，如果对方电话还打不通，则可视厅房的用餐情况而酌情处理。

- 对确认为是“放飞机”电话，要把他们拉入黑名单。虽然如果开始就是有意要“放飞机”捣乱的，对方下次应该不会再留下同样的手机号，
- 但是要对方留下一个有效的手机号，还是能够很好地遏制此类事件的发生。
- 如果对方在订餐时便不愿意留下手机号，则要通过电话的来电显示功能，从该客人订餐后就要加以注意。

（六）客人点名要某个服务员为其服务，但该服务员正在为别的熟客户服务

- 很礼貌并艺术地告诉顾客，该服务员是我们这里的优秀服务员，今天刚好有重要接待任务正忙着，并提醒对方下次可以在定餐时顺便预约。再安排一个优秀的服务员值台。正在为熟客服务的服务员也要抽出时间过来打个招呼，表示歉意并为他们加茶或添酒后请慢用，再回到原来的岗位。

• （七）客人在就餐过程中不小心被餐具划伤或突然发病甚至昏迷

- 1、对受伤者
 - （1）注意卫生，千万不可用台布、餐布或毛巾擦伤口；
 - （2）安定受伤者情绪；
 - （3）不要惊动其他客人；
 - （4）取本店药箱给其伤口涂上适合之药水（注意：最好问准客人，他要用哪种，再给他涂上），再贴上止血贴，如伤势严重马上汇报上司，打急救电话120求助。
- 2、对突然发病者
 - 客人在餐厅饮食时感到不适，应保持镇静，可提供外用药物给客人涂用，不要乱给药物让客人服用。同时，注意不要影响到其他客人用餐。

- 3、对昏迷
- 不要惊喊，要先运用语言艺术缓和气氛，如“您的朋友酒喝多了”，然后马上向上司汇报。问一问他的朋友是不是他有心脏病等病史，在没有判断确认客人昏倒的原因前，不要对客人轻易地采取救助措施。以免救助不当而使病情恶化，反而是帮了倒忙。即使知道了昏倒的原因，也要谨慎处理。比如说客人是因为癫痫病发作，就要请有经验的进行处理。
- 可以把昏倒的客人暂时安置在单独的房子，再征求该客人的同伴的意见。问是否需要代叫急救车。这个时候，服务员等餐厅人员的角色，应只是积极的协助，而不是主导性地应该怎么办。这倒不仅仅是为承担不必要的责任，而是因为餐厅服务人员不是医生，更是对病人不了解。
- 如果昏倒的客人只是一个人来餐厅就餐，则要第一时间叫来急救车，同时立即联系该客人的家人。
- 总之对这种情况要注意以下几点：①合力将昏迷者扶离地面，安放在平稳的沙发上；②尽量不要太多人包围昏迷者，应多给新鲜空气；③不可随意给伤者服用内服药物；④请示昏迷者的朋友是否代叫救护车。

- **（八）不小心把酱油、酒水滴在客人身上**
- 迅速帮助客人处理，派上小毛巾，同时诚恳地向客人赔礼道歉，如果严重的话，要及时通知管理人员，与客人协商，帮客人送去干洗或按干洗价赔偿给客人。
- **（九）餐后客人投诉服务员服务态度差**
- 宾客至上是我们服务的宗旨，如客人投诉服务态度欠佳。无论情况怎样，均要诚恳地向客人赔礼道歉。并表示改正的决心。事后再找服务员谈心。问清楚情况再作处理。
- **（十）遇到衣冠不整的客人来餐厅用餐**
- 酒楼服务不能以衣冠取人，要为所有宾客提供良好的服务，要以友好的态度对客人表示歉意后，以婉转的语言劝导提醒客人，使客人能遵守餐厅的规定，切忌与客人争论，绝不能很多服务员同时以生硬的态度指责客人。

案例：客人打破了酒杯

- 某日，一位客人在我渡假村过生日，宴会上客人兴致很高，频频碰杯中不慎打破了酒杯。服务员见状马上要求客人赔偿，客人相当生气，便向中餐经理投诉。

点评：

- 酒店要求员工牢记一个金法则：（1）客人永远是对的；（2）如果客人错了，请遵照第一条。意思很明确：在实际服务过程中，如果客人错了，也要把“对”让给客人。类似客人损坏酒店公物的案例，处理原则是不但要让客人知道自己错了（但不能让客人下不了台），还要他能领略到酒店的温馨。

- 此案例中，服务人员不必紧张。首先不要急着向客人索赔，而应查看客人因此是否受到伤害和惊吓，并采取紧急救治措施，给予足够的关心和宽慰。其次，即使要向客人索赔，最好不要破坏客人的兴致。这种情况下，客人心中通常会不安，只要我们委婉表达，客人就会心领神会。

- 但是为了保留客源，适当的补救措施（如送份小礼物等）是必要的。中餐经理的做法是，向客人道歉，并祝客人生日快乐之后，把那个打破的酒杯用手工特制的精美的包装盒装好，盒内放了一张生日贺卡，一份酒店的特色介绍，还有一些糖果和一张红色的便条，上面写着：“祝您好运，岁岁平安！”。结果是客人很满意，表示下次还来。