**酒店处理客人的投诉**

酒店处理客人的投诉

一、简介：

酒店的管理人员都不断希望供给客人最好的服务，但往往有因为工作人员的疏忽或因为客人的疲累心情及生活习惯不同而引起客人的不满及投诉。管理人员应该采取一种欢迎客人投诉的态度，慎重处理。旁观者清，往往客人所见所闻，管理人员未必须观察得到，客人的宝贵意见能使酒店的设备及服务得以改善和提高，使酒店的服务水平得以改观。

二、处理投诉之程序

（一）接见投诉客人

a) 如情况许可，在事前应先将事件发生之过程了解清楚。

b) 态度要诚恳。

c) 礼貌地请问客人姓名，并介绍自己的姓名及职位。

d) 引领客人到舒适的办公室，请客人从下，并在可能情况下请客人喝他喜欢的 饮料，务使客人心平气和，再作进一步处理。

（二）倾听客人的投诉

a)全神贯注的聆听客人所投诉的事情，如有必要将事情笔记。

b)不要打断客人的说话，客人遇到不快的事，极需要一个倾诉的对象，以发泄不满。

（三）表示歉意及同情心，并感谢客人指出问题

a)无论客人投诉的是什么事，都要诚心的表示歉意，客人总喜欢觉得自己是对的。

b)说话要礼貌、婉转，并对客人的投诉表示绝对的关注。

c)感谢客人帮我们指出了问题，并表示会尽快去处理。

（四）查出真相

a)寻找投诉者之资料，查询有关的员工，客观地分析客人之投诉。

找出被投诉之有关工作人员或设备。

c)面议有关被投诉之员工。

（五）记录及作善后工作

a)在记录簿上记录下时间、客人姓名、房号和所投诉的事项及善后的处理方法。

b)和有关部门商讨改善的方法。

c)由前堂部经理代有关部门发道歉信， 通知客人他所所投诉的事，已正在进行处理或已经改善，并多谢客人的宝贵意见。

（六） 履行酒店之规章

在处理投诉时，我们也许被迫要向客人说个“不”字，此乃一件并不容易之事，作为处理投诉者，如遇无理要求，应正视对方，明确清楚地向客人婉拒。