



国家级职业教育规划教材

全国中等职业技术学校**饭店服务**专业教材




(第四版)

# 餐厅服务

人力资源社会保障部教材办公室 组织编写



中国劳动社会保障出版社



## 第七章 餐厅服务 管理

餐饮部是饭店唯一生产实物产品的部门，它把食物通过销售和服务直接提供给客人消费，服务过程较长。因此，餐厅相关管理人员应做好服务过程的控制和管理工作。

### 学习目标

- ☆了解员工健康检查制度，掌握员工个人卫生要求。
- ☆熟悉食品加工环节的卫生要求。
- ☆掌握员工的安全管理知识和餐厅消防安全知识。
- ☆掌握食物中毒事故的处理程序。
- ☆掌握餐厅突发安全事故的处理方法。
- ☆了解餐厅环境营销、气氛营销、服务营销和产品营销的方法。
- ☆熟悉餐厅餐具的种类，掌握餐厅餐具的使用与保养。
- ☆熟悉餐厅常用的设施设备种类及其使用和保养方法。
- ☆熟悉餐厅投诉产生的原因，掌握投诉处理的程序、标准及原则。





## 第五节 客人投诉处理程序

### 一、投诉产生原因

#### 1. 餐厅自身问题

餐厅自身原因包括以下几个方面：

- (1) 服务员的服务工作未到位。
- (2) 服务员在对客服务时态度不佳。
- (3) 服务员的服务技能不规范。
- (4) 由餐厅产品引起的投诉。具体包括以下两个方面：

1) 对菜肴的投诉。关于菜肴方面的投诉包括：菜肴的卫生问题、菜肴在加工时或是其他的外在因素而导致菜肴里出现异物等，菜肴的口味问题以及上菜的速度问题等。

2) 对设施设备的投诉。这类投诉主要是因为工作人员提前没有做好设施设备的检查，在客人急需使用时发生了故障，引起客人的不满，遭到投诉。

#### 2. 客人个人原因

客人来餐厅消费，餐厅就会尽量满足客人的任何要求。但客人对餐厅期望值比较高，对餐厅的要求也许会超出实际，餐厅如果无法满足就会使客人产生误会提出投诉。除了这方面，还有就是客人蓄意投诉。一是因为客人心情不好想找一个发泄口来发泄心中的怒气；二是客人想经过投诉得到好处，要求餐厅为自己的消费打折。但是这种情况一般极少发生。

#### 3. 其他因素

(1) 意外事件。这种投诉，是饭店潜在存在的问题。如大型宴会上客人的酒水被人偷走，客人丢失物品等。当然，这也是饭店管理的一种疏忽。

(2) 不可抗力因素。这类投诉一般情况下是极少发生的，主要包括饭店忽然停电、水管爆裂堵塞、发生火灾等。

## 二、处理投诉的程序和标准

客人的投诉不论是餐厅方面的原因还是客人自身的原因,这都表示餐厅在出现投诉的方面做得不够完善,才会引起客人的不满,出现投诉。投诉会在一定程度上损害餐厅在客人心目中的形象,影响餐厅的声誉。所以,一旦出现投诉,餐厅应尽快处理,消除不利影响。

### 1. 受理投诉

(1) 餐厅服务员或管理人员应以正确的态度受理投诉。客人之所以前来投诉,一般是客人在接受服务的过程中受到了不公正的待遇。客人前来投诉是给餐厅建议,如果忽视,就是忽视了维护客人的权利,也错失了提高餐厅管理水平的机会。无论怎样都要对前来投诉的客人持欢迎态度。

(2) 认真倾听。在受理投诉过程中不能打断客人的投诉,认真倾听,适当地对客人表示理解与同情。要用真诚、友好、谦和的态度,全神贯注地聆听,保持冷静,虚心接受,不要打断客人,更不能反驳和辩解。

(3) 边听边做好记录。认真听取客人投诉的同时要做好记录。一方面表示餐厅对他们投诉的重视,另一方面也是餐厅处理问题的原始依据。记录包括客人投诉的内容、投诉的时间、客人的姓名等,尤其是客人投诉的要点,讲的一些细节,要记录清楚,并适时复述,以缓和客人的情绪。这不仅是快速处理投诉的依据,也是为以后服务工作的改进做铺垫。

### 2. 解决问题

(1) 投其所好,抓住客人投诉的心态。要处理好客人的投诉,就要掌握客人投诉的三种心态:求发泄、求尊重、求补偿。一是求发泄,客人在餐厅遇到令人气愤的事,不吐不快,于是前来投诉。二是求尊重,无论是软件服务还是硬件设施出现问题,在某种意义上都是对客人不尊重的表现,客人前来投诉就是为了求得尊重。三是求补偿,有些客人无论餐厅有无过错或是问题是大小,都有可能前来投诉,其真正目的并不在于事实本身,也不在于求发泄或是求尊重,而是在于求补偿。因此,在处理客人投诉时,要正确地理解客人的意思,尊重客人,给客人发泄的机会,不要与客人进行无谓的争辩。如果客人投诉的真正目的是在于求补偿,处理者则要看自己有无权利给予其补偿。如果没有这样的授权,就要请上一级管理人员出面处理客人的投诉。

(2) 要有足够的耐心。客人投诉时,餐厅员工要表现出足够的耐心,绝不能随客人的情绪波动而波动,不得失态。即使是遇到一些故意刁难、挑剔、无理取闹的客人,也不应与其大声讲话。

(3) 尝试角色调换,从不同角度考虑问题。客人在采取了投诉行动后,都



希望别人认为他的投诉是正确的，他们是值得同情的。针对客人的这种心理，餐厅工作人员要把投诉的客人看作是一种需要帮助的人，这样才能营造解决问题的气氛。角色调换法，即餐厅人员以自己的一系列实际行动和话语，使客人感到餐厅的有关部门和人员是尊重和同情自己的，是站在自己的立场上真心实意地帮助自己的，从而把不满的情绪转换为感谢的心情。

(4) 树立“客人总是对的”信念。作为一名服务员，要知道客人是上帝，要树立“客人总是对的”信念。一般来说，客人来投诉，说明饭店的服务和管理有问题。因此，首先要替客人着想，一切以客人的利益作为思考点，换一个角度想一想：如果你是这位客人，在餐厅遇到这种情况，你是什么感受？只有这样，才能减少与客人的对抗情绪。这是处理好投诉的关键。

(5) 处理投诉要兼顾客人和饭店双方的利益。为了避免处理投诉时自己陷入被动局面，不要随意作出决定或是否定，一定要给自己留后路，也不要对客人作出任何自己权利以外的承诺。处理投诉一定要兼顾客人和饭店双方的利益，以客人比较满意，饭店损失也不是太大为目标进行解决。

### 3. 告知客人

(1) 处理投诉时的解决方案要经过客人同意。迅速处理投诉，及时采取补救或补偿措施，并征得客人的意见后作出处理。

(2) 形成书面处理意见书。当客人同意处理方案时，餐厅管理人员应及时将处理结果形成书面意见，经餐厅管理人员和客人签字同意后开始实施。

(3) 向客人表示感谢。真诚地感谢客人反映问题。同时，餐厅管理人员要重视此类问题，在今后的餐厅服务工作中引以为戒，努力提高服务质量。

### 4. 做好记录

餐厅投诉解决后，管理人员应及时记录客人的姓名、投诉日期，并将投诉的前因后果以及处理意见进行汇总后整理成册，在今后的员工定期培训或新员工入职培训时作为案例，以提高餐厅的服务质量。

## 三、投诉处理原则

### 1. 切忌与客人发生争吵

处理投诉时，切忌与客人发生争论。

### 2. 不随便作出承诺

在处理投诉时不要随便作出任何承诺，特别是不能作出超出自己权利范围的承诺。一旦承诺无法兑现，极易引起二次投诉。

### 3. 掌握双赢原则

在处理投诉时，若属于客人有意刁难，应客观分析，妥善处理。如果是客人

无理取闹,应采取措施平息事态,情节严重可请公安部门处理。最重要的是要掌握双赢原则,处理投诉通常情况下无须硬分对错,客人满意、餐厅可以接受即可。

## 思考与练习

### 一、思考题

1. 餐厅员工有哪些个人卫生要求?
2. 简述餐厅员工消防责任。
3. 餐厅产品营销包括哪几个方面?
4. 简述餐具的消毒方法。
5. 简述处理投诉的程序。

### 二、案例题

#### 齐心协力解决客人投诉

某日中午,一批来自某单位的客人来餐厅用餐。餐后客人提出该单位在餐厅约有两万元预存款,要求签单。经信用结算组查阅,发现客人所报金额与签单人姓名均与原始记录不符。为维护签单人权益,信用结算组便通知餐务中心该单位并无预存款,而客人坚持称确有预存款,一定要签单。餐务中心与客人协调,提出先将本次餐费结清,由账台出具收条,待有确切证明能够签单,再退还此款,在内存中结算餐费。客人当时表示同意。

过两天,经该单位存款当事人与饭店联系,说明上次餐费可以签单,饭店立刻退还了钱款。而此时客人以餐厅工作有疏漏为由提出投诉,并要求餐费折扣。餐务中心与信用结算组共同向客人解释了缘由,再三说明这也是维护该单位预存款的安全以及保密性而执行的一项工作制度,对于此事给客人造成的不便表示歉意,餐务中心给予该单位用餐八八折优惠,信用结算组也提出将尽快改进工作方法,避免类似的误会发生。最终,客人满意而归。

事后,质管办召集两部门针对此投诉进行分析。财务部态度非常积极,提出了一项改进方法,向各预存款单位签单人发放临时卡片,其他客人消费时只需出示此卡同样签单有效,能够使工作做得更圆满一些。餐务中心也表示将增强两部门之间的协调与合作,促使服务产品更完美。

#### 问题:

1. 从这起投诉案例中,你有什么收获?
2. 本案例中的服务人员做得对吗?为什么?