

的修工单管理系统让餐厅投诉客秒变回头客

产品名称	的修工单管理系统让餐厅投诉客秒变回头客
公司名称	广东工程宝科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广州市天河区天河路547号804房（不可作厂房使用）（仅限办公用途）
联系电话	020-87564231 18011726340

产品详情

根据以往经验，可以将投诉处理的整个过程概括为五个字，即“听、记、析、报、答”。

01

倾听

对待任何一个客人的投诉，不管是鸡毛蒜皮的小事件，还是较棘手的复杂事件，我们作为受诉者都要保持镇定，冷静、认真倾听客人的意见，要表现出对对方高度的礼貌、尊重。

这是客人发泄气愤的过程，我们不应也不能反客人意见，这样客人才能慢慢平静下来，给我们解释的机会。

倾听时需要注意什么？

- 1、先赠送对方一杯饮料，然后赞美对方；
- 2、要注视对方眼睛；
- 3、让对方多说，自己少说；
- 4、要让对方感觉自己听进去了，要偶尔插一句到二句话或者多点头和回复“嗯”；
- 5、客人说完后，要对客人的投诉进行总结。如回复：“您反映的问题我清楚了，就是这道菜中出现一根小竹签，导致您用餐不愉快，对吧？”

处理客人投诉时为何要多倾听？

- 1、倾听是对客人的一种尊重；
- 2、倾听是表示配合客人；
- 3、多倾听可以缓解客人的不满情绪，也是为了让客人的不满情绪得到发泄，等客人的情绪发泄完了，客人的情绪也就稳定了。如果在处理投诉时，客人说的少，自己说的多，只会加重客人的不满情绪。所以，卡耐基说：“*具有说服力的人是善于倾听的人。”

02

记录

在听的过程中，要认真做好记录。尤其是客人投诉的要点，讲到的一些细节，要记录清楚，并适时复述，以缓和客人情绪。

这不仅是快速处理投诉的依据，也为我们以后服务工作的改进作铺垫。

03

分析

根据所闻所写，及时弄清事情来龙去脉，然后才能做出正确的判断，拟定解决方案，与有关部门取得联系，一起处理。

04

汇报

对发生的事情，做出的决定或是难以处理的问题，及时上报主管领导，征求意见。不要遗漏、隐瞒情况，尤其是涉及个人自身利益，更不应该隐瞒不报。

半分钟汇报完成。在处理投诉时，如果每个服务员能独立处理，那是的。要想让服务员独立处理投诉，除了平时的培训和演练外，还要授予服务员一定财权。

比如，可以规定服务员的财力支配权为 100 元。这样，服务员就可以在自己的权限范围内自己处理客人投诉，也可以减少汇报这个环节了。只有超出服务员的财力支配权限，才汇报给上级。

05

解答（处理）

征求了领导的意见之后，要把结果及时反馈给客人，如果暂时无法解决的，应向客人致歉，并说明原委，请求客人谅解，不能无把握、无根据地向客人保证。

时间控制在 2 分钟内为宜，处理时要根据不同情况区别对待。

- 1、菜品味道与客人口感不符时，感谢客人的宝贵意见，并赠送饮料表达谢意；
- 2、菜品中有异物时，首先将有昆虫的菜品当客人面倒入专用垃圾桶，然后更换菜品，赠送饮料，承认错误，赔礼道歉，并向客人鞠躬。另外告知客人：这道问题菜不计入菜单，结算时所有菜品五折。

小结

只需餐饮门店以诚待人，做好以上五点，客人的投诉就容易解决。

只有妥善解决客人投诉，才能提升客人的满意度，也才能赢得客人的再次消费。

只要通过的修大数据管理平台的“一站式”服务，就能为顾客投诉、建议提供餐饮门店公众号或二维码等便捷反馈通道，系统在线获取顾客的投诉与建议，自动分配至相关人员的APP账号，实时处理反馈结果，并根据反馈数据分析类型频次高低，提前做好纠正预防措施，从根本上消除顾客的投诉源头。

“的修”网站自发布至今，已遮盖酒店餐厅、公寓楼、学校、产业园区、物业管理、市企等各个领域，程序模块包含维修管理、员工管理、设备维护、安全巡检方案及统计分析等各个控制模块。后面可能不断更新，给大家提供更快捷、高效率、智能化的运行维护感受！

护工作率。