

100年一般旅館中階經理人教育訓練

化危機為轉機的客訴處理技巧

指導單位：交通部觀光局

執行單位：中華民國全國工業總會

講 師：鄭明岡

生活教育習慣 鎮定跟幽默



立場可以堅定

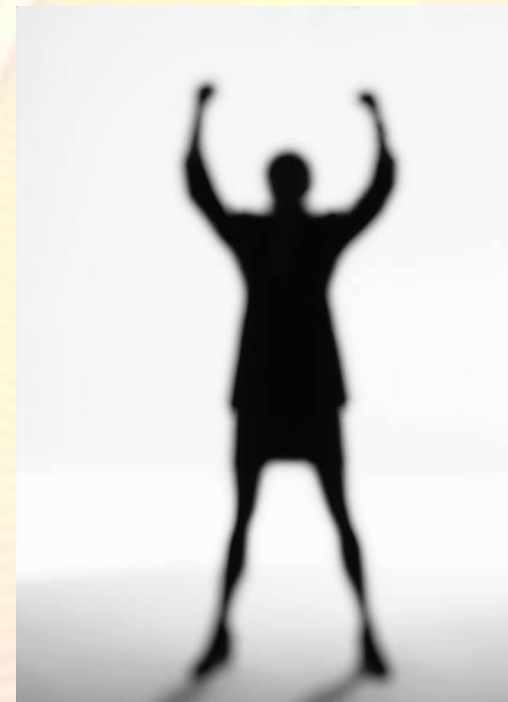
但態度一定要和藹



要有環保自然生態的概念



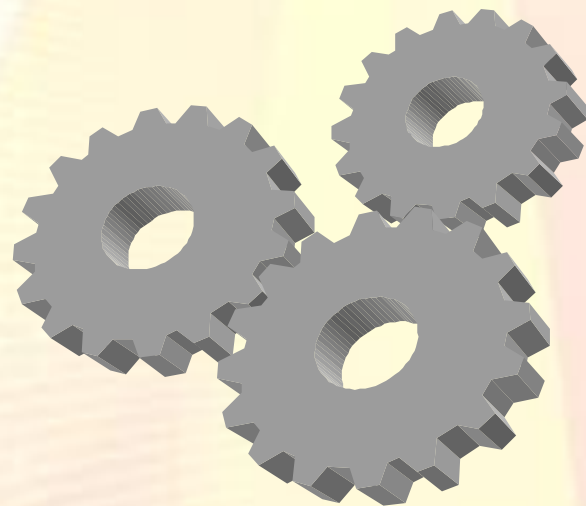
熱情關懷的同理心



身段要柔軟的服務業精神



危機處理指揮 要迅速明確合理



氣氛的營造可降低抱怨



平常做好公共關係



對內員工平常要有 團隊精神互相支援的習慣



危機處理的經驗分享

- (1) 蜈蚣咬傷事件
- (2) 颱風土石流
- (3) 酒醉看表演
- (4) 搭錯車
- (5) 跌傷抱怨處理

危機處理的經驗分享

- (6) 情殺事件
- (7) 遺失物品
- (8) 給錯房間鑰匙
- (9) 掉水事件
- (10) 協助警方捉姦事件