

Enjoy doing nothing

經理人教育訓練

化危機為轉機的客訴處理技巧



礁溪老爺大酒店 溫泉
hotel royal chiao hsi spa



不知不覺說錯話，大忌！

講話不看對象、不看場合、不看事件，
是最容易出錯的原因。

「危機」處理，「處理」什麼？

真正的危機處理，除了用標準作業達到安全上的要求外，更重要的是滿足客人的心理需求。這時，選擇哪一種的出發點，會導致截然不同的結果。

有觀念的規則，有規則的觀念

在服務的每個環節中，我們必須時常思考：什麼適用於規則？什麼適用於觀念？怎樣去溝通、解釋？要確認員工真正了解每項規則背後的觀念，才是服務業能做到品質保證的關鍵。

這怎麼可能？就是可能！

在服務業工作，有時會遇到完全無法預測、不能解決的情境，這時候很多人心裡就冒出一句話：
「怎麼可能？！」
問題是，就是可能……

美好的曖昧

在服務業裡最「白目」的一件事，
就是對客人說：「這是公司規定」。
這是一句絕對不能跟客人講的話。

從「把事做完」到「把事做好」

本來**SOP**的目的是確保服務品質，達到公司願景，但是大家到最後只按字面意義做，知其然不知其所以然的結果，反而跟制定的初衷背道而馳。

誰說，顧客永遠是對的？

服務也要有所為，有所不為！