



۱۰ دستور العمل برای برخورد با میهمان شاکی

- ۱- به میهمان گوش دهید (کارهای خود را متوقف با حالتی که نگرانی شما را در خصوص مشکل او احساس کند)
- ۲- در صورت امکان میهمان شاکی را از میهمانان دیگر جدا کنید تا باعث برهم خوردن جو و ناراحتی دیگران نشود
- ۳- آرام باشید و با ایشان بحث نکنید ، به دنبال توجیح و سریع پاسخ دادن موارد نباشید
- ۴- میهمان را با نام خانوادگی خطاب کنید ، نشان دهید که برای شما عزیز است ، به وی احترام می گذارید و علاقه مند به رفع مشکل ایشان هستید
- ۵- در صورت خطای میهمان ایشان را سرزنش نکنید و نشان دهید توجه ویژه به مشکل وی دارید
- ۶- از مسائل مورد ابراز میهمان یادداشت برداری کنید تا نشان دهید برای رفع مشکلات مصمم هستید ، سعی کنید در هنگام یادداشت ارتباط چشمی با ایشان را کامل از دست ندهید
- ۷- به میهمان خاطر نشان کنید تمام تلاش تان را برای رفع مشکل خواهید کرد ، هیچ کاری غیر ممکن نخواهد بود و راهی درست به ایشان راهنمایی کنید
- ۸- زمانی تقریبی برای رفع مشکلات در نظر و اعلام فرمائید ولی آن زمان نه گونه ای باشد که خارج از توان شما نه به گونه ای که میهمان را نا امید در رفع آن کند
- ۹- اقدامات اصلاحی را در این خصوص از واحدهای ذی ربط پیگیری نمائید
- ۱۰- رضایت میهمان را پیگیری نمائید حتی اگر به سرعت این اصلاحات صورت گرفته باشد

احسان اراضی

کارشناس و مدرس مدیریت هتلداری

www.EhsanArazi.ir