



餐旅業事故與 抱怨處理



Chapter 1

概論

一、

前言：一些觀念溝通

二、

前因後果

三、

迷思：顧客永遠是對的

四、

“一萬”與“萬一”





第一節

前言：一些觀念溝通



Chapter 1

概論

事故是“泛指一切事端”。

事端則是“就是事情，多指意外的災禍”

事故在英文中約略就是“Accident”，也就是意外。

事故多代表不好的，會造成重大傷害甚或人命關天的事。

在現實生活裡，“事故”較多牽涉外力與設施問題，“抱怨”則似乎偏向人為的疏失。



Chapter 1

概論



服務業運用設備、技術以及團隊合作來提供服務因此兩者一體兩面，服務只不過是最後的呈現而已。硬體規劃正確，自然事半功倍。

制度訓練完備，員工自然對自己工作有信心，兩者結合服務就自然提昇了。



服務是無法獨立改善的！本書從俗，將作業中牽扯硬體的事務集中在“事故”章討論。但發生事故不一定會引起抱怨，事故處理不當會造成的問題，抱怨於是產生。

本書放在“抱怨”章中討論。





自助火鍋店食材展示櫃舉例 (二)

Chapter 1

概論



案例04-26：你們的菜裡有玻璃



一家知名的“五星級”旅館在館外拓展了幾個餐飲“外點（
註一）”，其中一家是大型“自助火鍋城”。它的裝潢新穎
、採光明亮不在話下，連放置食材讓顧客自取的冷藏展示櫃
，四面都用玻璃，兩面開門，在明亮燈光下，食材顯得特別
新鮮。雖然價格也高出同行不少，但還是天天高朋滿座，尤
其是週末，許多顧客都闔府光臨。招募員工時，餐廳標榜由
五星級旅館投資、管理，也會循同樣標準訓練。



Chapter 1

概論

這些構成了對當地年輕從業員的“致命”吸引力。店長由本館調來，所有訓練都在店內由其掌握，人員並未回本館受訓，很像“獨立餐廳”的經營方式。有個禮拜一，服務員清潔展示櫃時發現，它靠走道的側面玻璃裂了條大約一、兩公分的縫。服務員立即反應給領班。領班也立刻以電話反映給了當天休假的店長，店長當即交代先以“透明膠帶”固定破裂處，等他回來上班會“處理”，領班於是“遵照實行”。事實上一段兩三公分的透明膠帶，貼在玻璃上還真不容易發現呢。



Chapter 1

概論


時間一久領班發現裂縫變長了，還分岔了，於是再次提醒店長。在後者回答：「*我已經在處理了！*」後，領班不再提醒，只是繼續“延長”膠帶。時間來到第二個週末晚上，裂縫已經“樹狀”擴張到十多公分。餐廳又是客滿，也仍然有不聽制止的嬉戲小朋友穿梭其中。突然，有桌客人叫了起來：「服務員！你們菜裡怎麼有玻璃呀？」一時間附近幾桌食客都停止進餐，整個餐廳氣氛也逐漸“凝結”。領班先安撫了顧客再通知店長，後者接手向顧客道歉、協調。經理先提出用餐“免費”，立即被顧客拒絕了。





Chapter 1

概論



店長於是向總公司請示，最後顧客接受一個“大紅包”的慰問金，留下身份資料、聯絡地址離開了。

此時其他顧客紛紛起身離開，服務人員上前要求付帳，顧客拒絕，剎時餐廳內吵成一團。店長無法處理，再次電話“請示”總公司。餐廳最後同意所有顧客免費，但是要求留下身份資料和聯絡地址，餐廳當晚立即停止營業

說也奇怪，第二天廠商就來換裝玻璃。員工都說：「不出事不換，出事馬上換。」對於幹部的“心態”多有質疑，尤其是店長。

