

餐馆如何处理  
顾客投诉  
经典书库  
贺立峰 著

餐馆如何处理

# 顾客 投诉



唯高餐饮经典书库 (25)

餐饮业老板、主管和从业员的思想库和工具库

广东烹饪协会

广州唯高策略发展有限公司

广州出版社

餐馆



# 如何处理顾客投诉

第五辑

贺立锋 著

广东烹饪协会  
广州唯高策略发展有限公司

贰拾伍

广州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐馆如何处理顾客投诉/贺立峰著.—广州:广州出版社,2004.3

(餐饮经典.第5辑)

ISBN 7-80655-639-7

I.餐... II.贺... III.饮食业-商业服务

IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第007738号

餐饮经典(五)

餐馆如何处理顾客投诉

广州出版社出版发行

(地址:广州市人民中路同乐路10号 邮政编码:510121)

台山市华尔达印业有限公司印刷

(地址:台山市台城仁孝路93号 邮政编码:529200)

开本:889 X 1195 1/25 字数:22.6万 印张:17

插页:4

印数:1—10000册

2004年3月第1版

2004年3月第1次印刷

责任编辑:柳宗慧

责任校对:王穗萍 冯蕙玲

特邀编辑:温俊伟

装帧设计:姜枫

发行专线:020-83781097 020-83793214

ISBN 7-80655-639-7/F·73

定价:48.00元

# 总

# 序



乘改革开放的快车,经历了二十多年的风风雨雨,现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。它曾经吸引了成千上万投资者的目光,并给了其中许多人以丰厚的回报。只有经营过餐饮业的人才更明白,日进万金其实不是神话,而是完全能够实现的事实。

但是,面对新开的餐馆越来越多,赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实,不少业内人士既感到惶恐不安,又感到困惑不已。为什么昨天还客似云来的海鲜城,今天却少人问津?为什么仅一墙之隔的两家火锅店,一家烟雾腾腾,一家却锅冷人稀?为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季,而不少中餐馆却时冷时热,有时甚至该旺不旺?为什么有些昨天还几乎是两袖清风的下岗职工,今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板;而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板,今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知,从投资者、老板到各级从业人员,都很想探究所有这些问题的奥秘,很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。但是,一个实际困难却摆在他们的面前,那就是在茫茫书海中,介绍健康食品、家庭菜式的不少,但有关开办、经营餐馆的书籍却不多,有也是零零碎碎,且不够通俗易懂,缺乏可操作性。

现在,我们可以满怀信心地告诉读者,这个困难可以解决了!

广州唯高餐饮发展有限公司



# 总

# 序



我们在经过长期准备和酝酿之后，与广州出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮业经营管理书库》系列丛书，填补了这方面的缺陷，以推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

《唯高餐饮经营管理书库》的作者队伍中，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业理论知识。这些书，是他们为餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书涵盖的范围广，涉及到餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，因而具有全面性和实用性。

本丛书既有深入浅出的理论阐述，也有生动有趣的实例，可操作性强，可读性也强。

本丛书还力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性。因此，它又蕴含着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮业经营管理书库》一定会成为广大读者的良师益友，一定会为他们带来美好的“钱景”。

广州唯高策略发展有限公司

现代餐馆，几乎没有哪一间能避开投诉。

所谓“投诉”，就是顾客的“不满”及“牢骚”。这是令经营餐饮业的人头痛的事。

某位资深的餐厅老板感叹地说：“我虽然经营餐饮业二十年，最近却深感待客服务愈来愈困难。我搞不懂，为什么顾客投诉现象越来越多了！如果是应付所谓‘新人类’的年轻人，那就无话可说；但是应付三十几岁、四十几岁，甚至高年龄层的人也不能使他们称心如意，太令人难堪了！”如今越来越多的餐饮业经营者、老板也都有相同的感叹。据北京市消费者协会统计，餐饮投诉正逐年呈较大幅度增长，已成为消费者投诉热点之一。某报一篇名为《餐饮投诉已成近期热点》的报道说：从10月1日至30日，某市物价局价格举报中心共收到此类投诉60余件。“五一”七天长假，投诉电话不少，某市消协工作人员每天至少接到40个咨询或投诉电话。因节日期间外出旅游、就餐、购物的人较多，围绕餐饮购物方面发生的投诉也相对比较集中。

为什么投诉现象会日益增多呢？

首要原因是顾客方面发生大变化。现代消费者的权利意识逐渐增强，如，“付钱的人是大爷，喜欢什么要什么是理所当然的”等意识表现于各方面。从前，顾客进入

# 前言

餐馆都能自觉遵守餐馆的规矩，并使自己适应于餐馆的一切。但是，现在这种情形都改变了。顾客认为自己是贵宾，当然可以为所欲为，餐馆有义务保证顾客这样的权利。这种以自我为中心的想法，几乎不考虑会给其他顾客多少麻烦，或餐馆会承担多大的责任。如果顾客不满意餐馆的做法，性情刚烈者立即抗议，索赔；性情懦弱者打算不再光顾该店。他们几乎不思考自己也有不对。

正因为如此，面对同样的餐品及同样的服务，有些顾客产生的反应可能只是一笑置之，自认倒霉，但是有些顾客就会吹毛求疵地提出投诉。

纵使餐品及服务已达到良好的水准，几乎可说是“零缺点”的程度，但是只要与顾客先前的期望有出入，就立刻会有投诉的情形发生。

因此，尽管当今的餐饮业还在不断提高服务水平，但投诉已无所不在。成为每一位餐饮业经营者必须正视和认真加以解决的重大课题，成为日常工作中不可消除的一部分。

尽管投诉处理对于餐馆是如此的重要，然而，现实中经常可见将顾客投诉视为麻烦，对之充耳不闻的情况。即使加以处理，许多餐馆却将投诉想得极为简单，应对极为马虎，因此终究被顾客所抛弃而不自知。还有很

多餐饮业管理者,在处理事件时,每次都觉得吃不消,为了解决问题而四处奔波。有时投诉丝毫未有进展,处于投诉顾客及上司之间,很不是滋味。

以上也正是引发作者写这本书的原因。

本书的目的:一是向广大餐饮业经营者强调一个观念的树立——投诉不是洪水猛兽,如果处理得当,它反而能为我所用,为餐馆提供更大的发展机遇。投诉是珍贵的顾客心声,是贵重的情报;应对投诉的体验能迅速促进服务人员的成长;得体的投诉处理能增加餐馆的信用;投诉处理的诚意是维护餐馆信誉的保证。

目的之二,就是介绍处理投诉的原则和具体的技巧。力争内容周详,方法实用,可操作性强,以求能为读者提供切实有效的行动指南,使读者能以此为参照,提高处理顾客投诉的自信心和能力。

愿《餐馆如何处理顾客投诉》能成为您工作中的良友,成为您成功路上一块朴素的铺路石。





中国商业出版社

# 目录

## 第一章

### 为什么会发生顾客对餐馆投诉

- ..... 2
- 一、为什么会发生顾客投诉 ... 2
- 二、现代社会没有餐馆能避免投诉 ..... 4
- 三、投诉是赶跑顾客的导火索... .. 8
- 四、投诉也能成为对餐馆有益的苦口良药 ..... 9
- 五、仔细聆听是对待投诉的基本态度 ..... 10
- 六、分析投诉产生的因素 ..... 11
- 七、老套的投诉处理方法必须改变 ..... 13

## 第二章

### 顾客投诉是挑战,更是餐馆发展的机遇..... 18

- 一、投诉是珍贵的顾客心声... 18
- 二、应对投诉的体验能迅速促进服务人员成长 ..... 19

# 目录

第一章 绪论

第一节 绪论

第二节 餐饮业的发展与竞争

第三节 餐饮业的服务质量

第四节 餐饮业的管理

第二章 餐饮业的经营管理

第一节 餐饮业的经营管理概述

第二节 餐饮业的经营管理策略

第三节 餐饮业的经营管理方法

第四节 餐饮业的经营管理案例

第三章 餐饮业的服务质量

第一节 餐饮业的服务质量概述

第二节 餐饮业的服务质量管理

第三节 餐饮业的服务质量提升

第四节 餐饮业的服务质量案例

第四章 餐饮业的管理

第一节 餐饮业的管理概述

第二节 餐饮业的管理策略

第三节 餐饮业的管理方法

第四节 餐饮业的管理案例

三、得体的投诉处理能增加餐馆的信用 ..... 20

四、投诉是宝贵的情报 ..... 21

五、投诉处理的诚意是维护餐馆信誉的保证 ..... 24

## 第三章

### 餐馆处理投诉的基本原则 ..... 26

一、统一处理投诉的四法则 ..... 26

二、真切诚恳地接受投诉 ..... 28

三、确切了解顾客的反应 ..... 30

四、详细调查事实对顾客和员工负责 ..... 31

五、有时必须将得失置之度外 ..... 32

六、投诉处理以迅速为第一 ..... 33

七、不该说的话坚决不说 ..... 34

八、送礼道歉一定要选择好礼品 ..... 38

九、不要以店规为挡箭牌 ..... 38

十、尽量避免和顾客争论 ..... 39



# 目录

123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130  
131  
132  
133  
134  
135  
136  
137  
138  
139  
140  
141  
142  
143  
144  
145  
146  
147  
148  
149  
150  
151  
152  
153  
154  
155  
156  
157  
158  
159  
160  
161  
162  
163  
164  
165  
166  
167  
168  
169  
170  
171  
172  
173  
174  
175  
176  
177  
178  
179  
180  
181  
182  
183  
184  
185  
186  
187  
188  
189  
190  
191  
192  
193  
194  
195  
196  
197  
198  
199  
200

## 第四章

### 餐馆处理投诉的有效机制和程序 .....42

- 一、无论哪位服务员应付都可产生相同效果 .....42
- 二、让所有的员工统一认识...43
- 三、发生投诉并非个人的责任...  
.....44
- 四、投诉处理必须制度化、规范化.....45
- 五、投诉处理的合理运作程序...  
.....48

## 第五章

### 了解顾客心理是成功处理投诉的前提 .....54

- 一、了解顾客心理才能防患未然  
.....54
- 二、了解顾客要的是什么.....56
- 三、顾客期望得到良好的接待...  
.....58
- 四、顾客对餐馆的期望值很高...  
.....62



# 目录

- 五、如何使顾客对餐馆更热心……63
- 六、不要让餐馆的制度成为约束顾客的理由……65
- 七、没有顾客愿受到难堪……67
- 八、对顾客的过分要求尤其要处理得当……70

## 第六章

- 处理投诉的出发点：餐饮契约……74
  - 一、顾客投诉的权利由餐饮契约决定……75
  - 二、餐馆义务与责任由餐饮契约决定……77
  - 三、根据餐饮契约维护餐馆的权利……83

## 第七章

- 投诉处理中的磋商技巧……88
  - 一、通过适当的赞美博得对方的好感……88
  - 二、有效磋商的技巧……92



三、让顾客觉得自己是投诉中的  
赢家.....94

四、使顾客容易作决定 .....98

五、适时地告诉对方条件已到极  
限 .....101

## 第八章

说服顾客是投诉处理成功的关  
键.....104

一、说服首先应取得投诉者的信  
任 .....104

二、应掌握问话和说话的技巧...  
.....109

三、将心比心有利说服 .....119

四、机智的应变方式 .....126

五、对投诉者表现你的善意 .....  
.....129

六、不要太在意对方的一面之词  
.....134

## 第九章

减少投诉的直接手段：避开经营  
误区.....140



# 目录

100  
101  
102  
103  
104  
105  
106  
107  
108  
109  
110  
111  
112  
113  
114  
115  
116  
117  
118  
119  
120  
121  
122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130  
131  
132  
133  
134  
135  
136  
137  
138  
139  
140  
141  
142  
143  
144  
145  
146  
147  
148  
149  
150  
151  
152  
153  
154  
155  
156  
157  
158  
159  
160  
161  
162  
163  
164  
165  
166  
167  
168  
169  
170  
171  
172  
173  
174  
175  
176  
177  
178  
179  
180  
181  
182  
183  
184  
185  
186  
187  
188  
189  
190  
191  
192  
193  
194  
195  
196  
197  
198  
199  
200

- 一、误区之一：只重经济效益不重人际效益 ..... 141
- 二、误区之二：店大欺客耍派头 ..... 144
- 三、误区之三：急功近利乱宰客 ..... 148
- 四、误区之四：只注重表面功夫 ..... 151
- 五、误区之五：服务到位却忽视收账技巧 ..... 153
- 六、误区之六：虎头蛇尾反复无常 ..... 156
- 七、误区之七：尺度偏颇难创特色 ..... 158

## 第十章

- 防患于未然：测试顾客满意度 ..... 164
  - 一、顾客满意度的自我评估 ..... 164
  - 二、顾客满意度测定的方法 ..... 170
  - 三、顾客满意结构的设定 ..... 175





# 目录

- 四、满意度测定的实施 .....177
- 五、顾客满意度的解析 .....183

## 第十一章

### 如何应对不通情理的投诉顾客

..... 190

- 一、在对顾客的观察中确定重点  
防范对象 ..... 190
- 二、应对指责和威胁的技巧.....  
..... 205
- 三、对付顾客羞辱的技巧 ...214

## 第十二章

### 如何处理常见的 33 种顾客投诉

..... 220

- 一、客人反映菜肴不熟 .....220
- 二、客人反映账单不对 .....221
- 三、菜肴实物与样品不符 ...221
- 四、餐品内容与名称有差异.....  
..... 226
- 五、顾客认为食品原材料变质或  
不卫生 .....231
- 六、突然停水停电时 .....233



酒店餐饮经典书序

# 目录

七、顾客反映餐品份量不一……	233
八、顾客对餐品口味有争议……	239
九、餐品做法不合乎顾客要求……	246
十、原材料突然短缺……	251
十一、餐点送错桌……	252
十二、餐品中有异物……	258
十三、桌子不够出现争抢……	263
十四、餐饮材料弄伤顾客……	264
十五、顾客用餐后感到不适……	269
十六、外送餐点发现异味……	275
十七、餐品加价引起客人反对……	280
十八、顾客私带餐饮……	281
十九、同桌顾客发生争执……	285
二十、顾客吸烟引发别人不满……	291
二十一、客人反映菜凉了……	296
二十二、醉客骚扰其他顾客……	297





# 目录

二十三、小孩引发顾客间矛盾……	302
二十四、顾客带宠物入餐馆……	307
二十五、对偏袒老主顾的意见……	313
二十六、餐品供应太慢……	318
二十七、顾客遗失物品……	323
二十八、客人投诉服务员态度欠佳……	324
二十九、服务员弄坏顾客的物品……	324
三十、服务员弄脏顾客的衣服……	330
三十一、顾客被烫伤……	335
三十二、餐馆人员触犯顾客的隐私……	340
三十三、对顾客遗留物处理不当……	344

## 附录一

《中华人民共和国消费者权益保护法》……	350
---------------------	-----