

图解服务的细节

018

どうしてくれる！？店長1万人のクレーム対応術

餐饮店投诉 应对术

日本23家顶级餐饮集团投诉应对标准手册

从应对常见投诉到击退恶意投诉

37类投诉情景及标准应对法

「巨」外食相談研究会
童 蕾
译 著

人民东方出版传媒
People's Oriental Publishing & Media



東方出版社
The Oriental Press

图解服务的细节

018

どうしてくれる！？店長1万人のクレーム対応術

餐饮店投诉 应对术

「旦」

外食相談研究会
童 蕾

译 著

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



东方出版社

The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮店投诉应对术 / 日本外食相谈研究会 著; 童蕾 译. —北京: 东方出版社, 2014. 6
(服务的细节; 18)
ISBN 978-7-5060-7530-5

I. ①餐… II. ①日… ②童… III. ①饮食业—商业经营 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 119369 号

DOUSHITEKURERU!? TENCHO 1 MANNIN NO CLAIM TAIYOUJUTSU

Written by Gaishoku-soudan-kennkyuukai

Copyright © 2011 by Gaishoku-soudan-kennkyuukai.

All rights reserved.

Originally published in Japan by Nikkei Business Publications, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with Nikkei Business Publications, Inc.
through Beijing Hanhe Culture Communication Co., Ltd

本书中文简体字版权由北京汉和文化传播有限公司代理
中文简体字版属东方出版社
著作权合同登记号 图字: 01-2013-0187 号

服务的细节 018: 餐饮店投诉应对术

(FUWU DE XIJIE 018: CANYINDIAN TOUSU YINGDUISHU)

作 者: [日] 外食相谈研究会

译 者: 童 蕾

责任编辑: 吴 婕

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印 刷: 三河市金泰源印务有限公司

版 次: 2014 年 7 月第 1 版

印 次: 2014 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张: 4.875

字 数: 101 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-7530-5

定 价: 28.00 元

发行电话: (010) 64258117 64258115 64258112

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场
如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 64258029

目 录

contents

序 章 店长在吗? 9

第 1 章 如何道歉才能得到顾客的原谅? 11

“到底是怎么教育员工的?”

说与听的比例要达到1:9 13

“为什么会有不道歉的家伙?”

应对投诉电话时的前两句话至为关键 17

早期解决 投诉的诀窍

顾客在收银台前
为什么会突然发怒?

顾客说的“没关系”
并不是真的“没关系” 20

真的觉得抱歉吗?

重复说“对不起”
的负面效果 26

“到我家里来道歉!”

“道歉专家”平息怒气的方法 23

事例研究 巧妙的道歉方法, 反击的应对方法 29

事例研究 绝对不要打断顾客的话! 31

事例研究 “我为什么对店铺发怒?” 33

2

第2章 保护店铺和员工的危机管理心得 37

如果顾客以衣物污损来威胁的话 39

遗忘物品与法律责任 45

如何对待“赔钱”这一要求 42

从法律的层面 考虑投诉应对术

如果成为了小额
诉讼的被告 52

对付找碴儿顾客的最后手段
——“禁止入店” 48

事例研究 重大失误与补偿 55

事例研究 如果顾客在店里受了重伤 57

第3章 应对“异物混入”“衣物污损” “症状申诉” 61

异物混入①

饭菜里有头发、虫子——异物混入对策 63

异物混入②

发生问题时的道歉与预防对策 66

异物混入③

顾客如果说“我要到卫生部门去告你们” 69

不同类别投诉的 解决方法（前篇）

衣物污损①

如果弄脏了顾客的衣物 73

衣物污损②

为何会弄洒饭菜和饮料 75

症状申诉①

申诉餐后身体不适 78

症状申诉②

不要小看食物过敏 81

症状申诉③

将复杂的话分解为简单的话来考虑 84

对付“蹭饭”的办法 II

应对投诉的达人们告诉我们① 应对投诉的不败秘诀 II

3

第4章 减少投诉要靠努力 97

应对“找零错误”的投诉 99

顾客在店里发生了口角 102

对付长时间待在店里不走的顾客 105

不同类别投诉的 解决方法（后篇）

如果被附近的居民投诉 108

如果老鼠在店里乱窜 115

为了不成为网上的被攻击对象 112

对员工进行减少投诉的培训 118

第5章 没必要屈从于不合理的要求 121

受到恶意找碴儿者的威胁 123

你是负责人吧，你打算怎么负这个责任？ 125

不被对方左右的交涉技巧 129

赶走恶意找碴儿者， 对付麻烦顾客的方法

事例研究 应对以金钱为目的的找碴儿者① 132

事例研究 应对以金钱为目的的找碴儿者② 135

事例研究 成为找碴儿者的退休人员 137

事例研究 饭菜里的石子儿硌了我的牙，赔我50万日元！ 140

应对烫伤投诉 与医生面谈的“同意书”写法 143

应对投诉的达人们告诉我们 圆满解决的秘诀：

不留遗憾的投诉应对术7要点 145

5

目 录

contents

序 章 店长在吗? 9

第 1 章 如何道歉才能得到顾客的原谅? 11

“到底是怎么教育员工的?”

说与听的比例要达到1:9 13

“为什么会有不道歉的家伙?”

应对投诉电话时的前两句话至为关键 17

早期解决 投诉的诀窍

顾客在收银台前
为什么会突然发怒?

顾客说的“没关系”
并不是真的“没关系” 20

真的觉得抱歉吗?

重复说“对不起”
的负面效果 26

“到我家里来道歉!”

“道歉专家”平息怒气的方法 23

事例研究 巧妙的道歉方法, 反击的应对方法 29

事例研究 绝对不要打断顾客的话! 31

事例研究 “我为什么对店铺发怒?” 33

2

第2章 保护店铺和员工的危机管理心得 37

如果顾客以衣物污损来威胁的话 39

遗忘物品与法律责任 45

如何对待“赔钱”这一要求 42

从法律的层面 考虑投诉应对术

如果成为了小额
诉讼的被告 52

对付找碴儿顾客的最后手段
——“禁止入店” 48

事例研究 重大失误与补偿 55

事例研究 如果顾客在店里受了重伤 57

第3章 应对“异物混入”“衣物污损” “症状申诉” 61

异物混入①

饭菜里有头发、虫子——异物混入对策 63

异物混入②

发生问题时的道歉与预防对策 66

异物混入③

顾客如果说“我要到卫生部门去告你们” 69

不同类别投诉的 解决方法（前篇）

衣物污损①

如果弄脏了顾客的衣物 73

衣物污损②

为何会弄洒饭菜和饮料 75

症状申诉①

申诉餐后身体不适 78

症状申诉②

不要小看食物过敏 81

症状申诉③

将复杂的话分解为简单的话来考虑 84

对付“蹭饭”的办法 II

应对投诉的达人们告诉我们① 应对投诉的不败秘诀 II

3

第4章 减少投诉要靠努力 97

应对“找零错误”的投诉 99

顾客在店里发生了口角 102

对付长时间待在店里不走的顾客 105

不同类别投诉的 解决方法（后篇）

如果被附近的居民投诉 108

如果老鼠在店里乱窜 115

为了不成为网上的被攻击对象 112

对员工进行减少投诉的培训 118

第5章 没必要屈从于不合理的要求 121

受到恶意找碴儿者的威胁 123

你是负责人吧，你打算怎么负这个责任？ 125

不被对方左右的交涉技巧 129

赶走恶意找碴儿者， 对付麻烦顾客的方法

事例研究 应对以金钱为目的的找碴儿者① 132

事例研究 应对以金钱为目的的找碴儿者② 135

事例研究 成为找碴儿者的退休人员 137

事例研究 饭菜里的石子儿硌了我的牙，赔我50万日元！ 140

应对烫伤投诉 与医生面谈的“同意书”写法 143

应对投诉的达人们告诉我们 圆满解决的秘诀：

不留遗憾的投诉应对术7要点 145

5

本书以虚构的餐饮连锁公司客服中心主任的视角，
描述了发生在餐饮店的各种投诉情境以及解决办法。
是一本提高餐饮业投诉应对水平的启示录。

序章 店长在吗？

当店长不在的时候，店员被问到这个问题，通常就回答道：“店长不在。”

大家可能认为这是极为普通的对话，但就是这样的一段对话，很有可能发展成为一个大麻烦，因为这是接待顾客的第一线。

被问到的店员，是以“店长今天休息”这样的意思回答的。但是，一般没有什么事儿的话，顾客应该是不会询问店长在不在的。结果，经常会有这样抗议的电话打到公司本部去：“你们店里没有担任店长这一职务的人吗？真是太敷衍了事了！”

顾客找店长，几乎所有的时候，都是因为愤怒到不跟店长发发牢骚就无法忍受的地步。店员如果不能察觉到这一点，而以冷淡的态度来应对的话，就会使本来就很生气的顾客更加愤怒。

接待顾客的诀窍之一，就是对待顾客的提问，不要以表面的意思来理解。“顾客为什么会这样说呢？”→“是不是有什么困难呢？”如果养成了这种推理的习惯，一般是不会使投诉复杂化的。

如果店长不在，店员应该问问顾客：“店长今天不在。