

<<餐饮酒店投诉应对技巧及实战案例>>

图书基本信息

书名：<<餐饮酒店投诉应对技巧及实战案例(8DVD+书)>>

13位ISBN编号：9787880152272

10位ISBN编号：788015227X

出版时间：北京大学音像出版社

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<餐饮酒店投诉应对技巧及实战案例>>

### 内容概要

偌大的市场，顾客货比N家，顾客能选择你，本身就不是一件容易的事，那如何让回头客变成回头客，让回头客变成有忠诚度的顾客，则是摆在任何一位酒店管理者面前必须解答的课题！

美国的一位总统曾说：危机、危机，是危也是机。那顾客投诉也应该是一样的，店方如果能处理得特别好，那就是不“打”不成交，顾客非旦没有流失，这次投诉反而成了搭建彼此友谊的桥梁，大大提高了顾客的忠诚度，但稍有不慎，其结果就是顾客拒绝再次登门，天下顾客最无情，说走就走！

如果说顾客投诉后会有两种选择：一是搭上“拜拜”的“列车”；二是与我们建立了友谊，坐上了忠诚顾客的“座席”，那就让《顾客投诉处理技巧》这一课题来做一名售票员吧，它只售“忠诚顾客座席的票”！

本课程适合餐饮店店长、店经理、前厅经理、领班、主管等环节干部及中小型饭店老板，各大中专院校餐饮、酒店、旅游专业。

书籍目录

- 第一讲 顾客投诉处理的核心思想（一）
  - 1.前言
  - 2.充分预防的核心思想
  - 3.反面案例一：衣服掉进痰盂里
- 第二讲 顾客投诉处理的核心思想（二）
  - 1.反面案例二：误喝的“饮料”
  - 2.反面案例三：团宴上的中华烟
  - 3.反面案例四：酒水变垃圾
  - 4.反面案例五：饭口之后的投诉（上）
- 第三讲 顾客投诉处理的核心思想（三）
  - 1.反面案例五：饭口之后的投诉（下）
  - 2.反面案例六：锅仔烫伤的客人
  - 3.反面案例七：客人自带的海鲜
  - 4.成功预防案例分享
  - 5.顾客投诉处理的核心思想小结
- 第四讲 顾客投诉处理的二十个技巧（一）
  - 1.引言
  - 2.技巧一：充分了解现状及形成的原因
- 第五讲 顾客投诉处理的二十个技巧（二）
  - 1.技巧二：善用对比原则
  - 2.技巧三：寻求第三方支持
- 第六讲 顾客投诉处理的二十个技巧（三）
  - 1.技巧四：学会真诚而准确的赞扬
  - 2.技巧五：善用语言技巧
- 第七讲 顾客投诉处理的二十个技巧（四）
  - 1.技巧六：善于用势
  - 2.技巧七：必要时借助外力
  - 3.技巧八：学会获取非语言信息的能力（上）
- 第八讲 顾客投诉处理的二十个技巧（五）
  - 1.技巧八：学会获取非语言信息的能力（下）
  - 2.技巧九：本着圆满的方向处理
  - 3.技巧十：顾客的感受比事实更重要（上）
- 第九讲 顾客投诉处理的二十个技巧（六）
  - 1.技巧十：顾客的感受比事实更重要（下）
  - 2.技巧十一：任何时候都要照顾好客人的面子
  - 3.技巧十二：要充分重视后遗症问题
  - 4.技巧十三：掌控情绪操之在我
- 第十讲 顾客投诉处理的二十个技巧（七）
  - 1.技巧十四：因人而异
  - 2.技巧十五：用职业感判断意图
  - 3.技巧十六：不可忽略员工感受（上）
- 第十一讲 顾客投诉处理的二十个技巧（八）
  - 1.技巧十六：不可忽略员工感受（下）
  - 2.技巧十七：说得好不如做得好
  - 3.技巧十八：争辩是最愚蠢的行为

<<餐饮酒店投诉应对技巧及实战案例>>

4.技巧十九：掌握一些基本的法律规范

5.技巧二十：其它技巧

6.顾客投诉处理的技巧小结

第十二讲 争取顾客回头及投诉处理注意事项

1.顾客投诉处理后争取顾客回头

2.解决顾客投诉处理的注意事项

3.课程回顾

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>