

## 活動設計示例 - 投訴個案

### 個案一

陳先生帶同多位客人來到餐廳用餐，在進餐的尾聲，陳先生為每位客人點了一碗豆麵。服務員將豆麵送到每位客人前，但客人們並未立即享用，而是繼續交談。大約十分鐘後，大家開始吃麵，陳先生剛吃了一口，便放下筷子，面帶不悅地對服務員說：「這豆麵怎麼這麼難吃，麵黏在一起。你知道嗎？這頓飯對我來說是很重要的。」服務員連忙解釋說：「先生，我們的食物是即點即做，一般的麵條在做出幾分鐘後就會黏在一起，而豆麵的黏性比其他麵的黏性大，如果做出來不馬上吃的話，必然會影響到麵條的口感。」陳先生說：「我特意帶我的客人來吃東西，本是想讓大家看看我家鄉的小菜味道，現在叫我怎向大家交代！」此時餐廳經理走了過來，服務員即向經理匯報情況。餐廳經理讓服務員離開，並通知部長先為客人送上水果，並對陳先生說：「對不起，陳先生。由於我們未能及時向您及您的客人介紹豆麵的特性，是我們大意，沒有讓您很圓滿地享用食物，實在感到很抱歉，我代表餐廳向您及您的客人賠禮道歉。」陳先生聽到經理的說話後，怒氣稍為平伏，然後再說：「你們的服務態度問題不大，不過我希望服務員在上菜時，能給我們介紹一下食物的特性，雖然是我的家鄉菜，我也不知道原來稍遲一點吃，味道會有那麼大的差別嘛！」

建議活動：

- 1 角色扮演
- 2 分組討論（有關課題：顧客服務特點、不可取悅的客人、服務品質差距、服務失誤及補救）

### 個案二

有一天，餐廳來了一對情侶，服務員為他們安排了座位後，男客人隨即點菜：「我要點你們的招牌菜 XXX，記得要弄得精緻一點、漂亮一點。」然後轉身對女伴說：「這道菜很好吃，今天是我們的拍拖周年紀念，我們一定要嚐嚐這個馳名菜式。」菜點完後，服務員拿菜單到廚房。三十分鐘後，服務員對客人說：「先生，對不起，今天沒有這道菜，給您換一道菜可以嗎？」客人聽了勃然大怒：「你現在才告訴我？害我們呆等了這麼久，好好的慶祝活動沒了。」男客人發完脾氣後，便與女伴拂袖而去。

建議活動：

- 1 角色扮演
- 2 分組討論（有關課題：顧客服務特點、服務品質差距、服務失誤及補救、操作標準及守則、解決顧客問題）

### 個案三

一位客人在結賬時，對一瓶酒收費 880 元提出異議，他說剛才有一位經理告訴他，這瓶酒的價錢是 300 元。負責結賬的部長隨即尋找那一位經理，但那位經理出外開會，因而無法與他取得聯繫。雖然這位部長拿出價目表讓客人看，證明這瓶酒的價格確實是 880 元，但這位客人強調那位經理確實告訴他這瓶酒的價錢是 300 元。由於這位部長聯繫經理時，拖延了結賬時間，又與客人言語間各執一詞，使這位客人非常不滿。最後，餐廳找來另一位值班經理處理，並同意按 300 元收取酒價，雖然如此，這位客人結賬後離開餐廳時，仍然是滿面怒容。

建議活動：

- 1 角色扮演
- 2 分組討論（有關課題：服務品質差距、服務失誤及補救、操作標準及守則、解決顧客問題）

### 個案四

某間舊式酒店中，一位客人王先生提着旅行包從 408 號房間出來，走到樓層中間的服務台前，將房間門匙放到服務台上，對值班服務員說：「小姐，這門匙交給你，我到樓下去結賬。」不料服務員目無表情地告訴他：「先生，請稍等，查完房後你再走。」服務員隨即撥電話召喚同伴。王先生頓時感到很尷尬，心裏很不高興，無可奈何地說：「好吧。」這時，另一位服務員從工作間走到王先生跟前，將他上下打量一番，又掃視一下他的旅行包，王先生覺得被冒犯，問道：「你們這樣上下打量客人，是甚麼意思？」兩名服務員沒有回應，直往 408 號房間，打開房門，慢條斯理地檢查。他們從床上用品到衣櫃內的衣架，從小食櫃的每件小食到洗手間的每條毛巾，一一仔細檢查，還嘗試開啟電視機，檢查是否正常運作。十分鐘後，服務員對王先生說：「先生，你現在可以走了。」王先生早就等得不耐煩了，聽到服務員不太有禮貌的說話，更覺生氣。由於王先生要趕搭飛機，決定此刻先作罷，待日後再向酒店投訴。

建議活動：

- 1 角色扮演
- 2 分組討論（有關課題：酒店退房流程、服務品質差距、服務失誤及補救、操作標準及守則、處理顧客投訴、正確地表達訊息及身體語言）

## 個案五

以下是楊小姐在她社交網站的一篇帖文：

「今天和家人去 XX 商場內一間 YY 酒家午飯，因為是公眾假期，也預期不容易有位，於是我早了一小時去到酒家取票排隊，怎料等了五十五分鐘，服務員都沒有安排過一張中枱給等候的客人。我走入酒樓看看，了解入座情況，卻驚見有四張中枱的客人都是剛剛坐下，正在洗餐具，於是我詢問侍應，他們一臉尷尬…。

好不容易等到服務員安排入座，因為家中有小朋友，我要求一張嬰兒椅，但卻遭到侍應的白眼，說酒樓地方小，沒有嬰兒椅，若小孩坐不定，就請大人用手抱著，我聽到後感到非常無奈…。

點了餐後一會兒，食物送來了，但我發現食物和餐單的圖片完全不一樣，明明是可愛熊貓形狀的奶皇包，但送來的卻是一團全黑色的奶皇包，我告訴自己絕不會再光顧這間酒樓！」

社交網上其他留言都說這間酒樓的食物質素一般，價錢又貴，服務又不好，若不是公眾假期，生意應該不太理想，又說他們只重視富麗堂皇的裝修和侍應的高級衣料制服。

建議活動：

- 1 角色扮演
- 2 分組討論（有關課題：顧客服務的重要、顧客服務概念、服務品質差距、服務失誤及補救、操作標準及守則）