

顾客投诉响应脚本

通用处理原则

1. 倾听：让顾客说完，不中断
 2. 共情：表达理解，不辩解
 3. 致歉：为不好的体验道歉，不必承认具体过错
 4. 行动：提出具体解决方案
 5. 跟进：确认顾客满意，记录备查
-

场景一：食品问题

包括：异物（头发/虫子）、变质、口味严重偏差、过敏原未告知

面对面脚本

“非常抱歉给您带来不好的体验。我先帮您把这道菜撤下来。您看是重新为您做一份，还是帮您换一道其他菜品？这道菜不计入账单。”

关键动作：- 立即撤走问题菜品（保留实物，拍照记录）- 如涉及异物/变质，通知厨房主管排查原因 - 提供补偿：免单该菜品 / 重做 / 换菜 / 赠送饮品 - 如顾客身体不适，询问是否需要协助就医

线上回复模板

“您好，感谢您的反馈。对于这次用餐体验，我们深感抱歉。我们已将此情况反馈给厨房团队并进行了排查。如果方便，请通过私信提供您的联系方式，我们希望能直接与您沟通，妥善处理此事。”

升级条件

- 顾客声称身体不适 → 通知管理层，协助就医
 - 同一问题反复出现 → 通知厨房主管，排查系统性原因
 - 顾客要求高额赔偿 → 转交管理层处理
-

场景二：服务失误

包括：上错菜、漏单、态度不佳、忘记特殊要求

面对面脚本

“非常抱歉，这是我们的失误。我马上帮您处理——（上错菜：重新为您上正确的菜品 / 漏单：马上补下单，优先为您出品 / 忘记要求：立即调整）。给您添麻烦了。”

关键动作：- 不推卸责任（不说“厨房搞错了”）- 迅速纠正错误 - 视情况提供小额补偿（赠饮品/甜品/折扣）- 态度问题须事后与当事员工沟通

线上回复模板

“您好，感谢您告诉我们。这次服务没有达到我们的标准，非常抱歉。我们已与团队沟通并加强培训，避免类似情况再次发生。期待下次为您提供更好的体验。”

升级条件

- 顾客情绪激动/大声争执 → 转交管理层
 - 同一员工被多次投诉 → 启动内部纪律流程
-

场景三：等待时间

包括：上菜慢、排队久、外卖迟到

面对面脚本

“抱歉让您久等了。我去帮您确认一下出品进度。”

(确认后)“您点的菜大约还需要____分钟，我先帮您上一份饮品/小食，稍等一下。”

关键动作：- 给出明确的等待时间预期（不说“快了快了”）- 主动提供等待期间的安抚（饮品/小食）- 如超出合理时间（堂食 >20 分钟），主动提供折扣或免单部分菜品 - 外卖迟到须通知平台客服并联系顾客

线上回复模板

“您好，对于这次的等待时间，我们非常抱歉。当时正值高峰时段，出品确实比平时慢了。我们正在优化出品流程以缩短等待时间。感谢您的耐心与理解。”

升级条件

- 等待时间异常长 (>40 分钟) 且顾客要求退单 → 同意退单并致歉
 - 外卖平台投诉导致评分下降 → 管理层跟进平台申诉
-

场景四：计费错误

包括：多收费、折扣未生效、价格与菜单不符

面对面脚本

“非常抱歉，我来帮您核对一下账单。”

(核对后确认有误)“您说得对，这里多收了RM____，我马上帮您更正。”

(核对后确认无误)“这笔是_的费用，因为_。我帮您解释一下——如果您还有疑问，我可以请主管来帮您确认。”

关键动作：- 当场核对，不让顾客等 - 确认有误立即更正，不辩解 - 如涉及 POS 系统错误，记录并通知相关人员排查 - 更正后向顾客确认新账单

线上回复模板

“您好，感谢您指出账单问题。我们已核查确认是系统错误，差额 RM_____ 将退回给您。请通过私信提供您的退款方式偏好，我们尽快处理。再次为此不便道歉。”

升级条件

- 系统性定价错误（多位顾客反映） → 立即检查 POS/菜单
- 顾客质疑故意多收 → 管理层出面说明并提供补偿

场景五：卫生投诉

包括：餐具不干净、桌面脏、洗手间卫生差、看到害虫

面对面脚本

“非常抱歉，这不应该发生。我马上帮您更换干净的（餐具/桌位）。”

（如涉及害虫）“非常抱歉让您看到这个情况。我们会立即处理。您看要不要换到另一个区域就坐？”

关键动作：- 立即行动，不辩解 - 更换干净餐具/擦拭桌面/安排换座 - 害虫问题须当天通知灭虫服务公司 - 视严重程度提供折扣或免单 - 事后检查清洁 SOP 执行情况

线上回复模板

“您好，感谢您的反馈，对于您遇到的卫生问题我们非常重视，也深感抱歉。我们已立即进行了全面检查和清洁整改。我们对卫生标准要求严格，会加强日常检查避免再次发生。”

升级条件

- 害虫问题严重（如鼠类） → 管理层 + 灭虫公司紧急处理
- 卫生问题导致顾客身体不适 → 按食品问题（场景一）升级流程处理
- 卫生局投诉风险 → 管理层评估并整改

投诉记录表

每次投诉应记录备查，用于分析趋势和改进。

日期	时间	场景类型	投诉内容摘要	处理措施	补偿内容	处理人	顾客满意
----	----	------	--------	------	------	-----	------

常见误区

误区	正确做法
“这不是我的问题”	不推卸，代表团队道歉和处理
“顾客在闹事”	多数投诉是合理的，先处理情绪再处理问题
“给了折扣就行”	折扣只是手段，解决问题和恢复信任才是目的
“线上差评不用回”	每条差评都应专业回复，其他顾客也在看