

Xử lý tình huống trong kinh doanh du lịch

By admin. Filed in [Kinh nghiệm làm du lịch](#) |



Trong cuộc sống cũng như trong công việc hàng ngày chúng ta không tránh khỏi những tình huống xấu không mong muốn. Vậy chúng ta phải xử lý như thế nào nếu như chúng ta mắc phải những tình huống như vậy? Xin chia sẻ cùng các bạn cách xử lý một số tình huống thường gặp trong kinh doanh du lịch để mọi người cùng tham khảo.

Tình huống:



Khi dẫn một đoàn khách trong nước đi tham quan và ăn trưa tại một nhà hàng mà công ty đã có quan hệ từ lâu. Không may sau khi ăn xong, một số vị khách có triệu chứng bị ngộ độc, gây nên tình trạng hoang mang cho tất cả du khách trong đoàn. Trong trường hợp này người quản lý của nhà hàng và công ty lữ hành phải giải quyết sao để vừa giữ được khách, vừa duy trì được mối quan hệ tốt đẹp của hai doanh nghiệp.

Xử lý tình huống:



Trước tiên người đại diện của cả hai bên phải xin lỗi tất cả khách và nhanh chóng đưa những người có triệu chứng ngộ độc đến bệnh viện để kiểm tra và phục hồi sức khỏe. Đồng thời đem phần thức ăn mà khách vừa dùng đến kiểm tra xem có vấn đề gì không. Trong lúc đó phải cử người trấn an những vị khách còn lại tại nhà hàng, cho họ biết đây chỉ là trường hợp xảy ra ngoài ý muốn. Sau đó tiếp tục chuyển hành trình vào buổi chiều hoặc nếu khách muốn thì đưa họ về khách sạn để nghỉ ngơi. Trong bệnh viện, sau khi kiểm tra nếu phát hiện là đồ ăn có vấn đề thì phải thật lòng xin lỗi khách mong họ bỏ qua, hứa bồi thường chịu mọi khoản chi phí có liên quan và tiếp tục hợp tác với công ty vào lần sau. Mặt khác, giải thích cho khách hiểu sai sót này chưa

bao giờ xảy ra tại nhà hàng. Nếu không phải do đồ ăn thì sau khi khách hồi phục sức khỏe phải đến hỏi thăm xem họ đã ăn hoặc uống gì trước khi dùng bữa không. Nếu đúng thì đó là do khách đã dùng phải những loại thức ăn đồ uống kỵ với món ăn của nhà hàng. Khi đó phải ân cần khuyên họ lần sau nên tránh dùng chung những loại đó để bảo vệ sức khỏe. Sau đó quan tâm, chăm sóc khách một cách tận tình, chu đáo và đưa họ về khách sạn nghỉ ngơi. Như vậy thì dù lỗi là do nhà hàng hay do khách thì hai công ty cũng đã để lại một ấn tượng tốt đẹp cho khách về thái độ phục vụ. Đồng thời củng cố thêm mối quan hệ hợp tác của hai doanh nghiệp.

Tình huống:



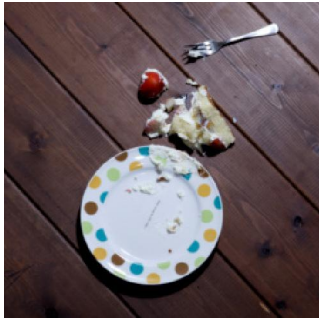
Công ty của bạn đang có dự án xây dựng một khu du lịch sinh thái tại một đại phương làm nông nghiệp. Diện tích của khu du lịch nằm trong diện tích trồng lúa của rất nhiều hộ dân. Dự án này đã gặp phải sự phản đối quyết liệt của nhân dân địa phương. Như vậy công ty bạn phải làm gì để người dân bán ruộng một cách tự nguyện và vui vẻ.

Xử lý tình huống:



Trước tiên phải cử đại diện hoặc đích thân giám đốc công ty, thông qua chính quyền địa phương gặp trực tiếp người dân để trình bày về lợi ích của việc phát triển du lịch tại địa phương. Có chính sách bồi thường hợp lý và tạo việc làm cho người dân trong khu du lịch sau khi đã xây dựng xong. Định hướng giúp họ xây dựng và phát triển ngành kinh tế dịch vụ thay thế cho kinh tế nông nghiệp truyền thống. Đồng thời, gợi ý cho họ về việc hướng con cái theo học ngành du lịch và sẽ ưu tiên cho con em họ vào làm sau khi học xong nếu như đáp ứng được yêu cầu của công ty. Với những việc làm thiết thực và thỏa đáng như vậy thì chắc chắn người dân địa phương sẽ vui vẻ đồng ý trong thời gian gần nhất và sẽ nhận được sự phối hợp hiệu quả giữa công ty du lịch và người dân địa phương sau khi khu du lịch đi vào hoạt động chính thức.

Tình huống:



Trong khi dự tiệc tại nhà hàng một vị khách đã làm rơi dao đĩa và thức ăn xuống sàn nhà. Là người phục vụ thì bạn giải quyết như thế nào?

Xử lý tình huống:

Trong trường hợp này, nhân viên phục vụ bàn phải tỏ ra thân thiện như không biết đến để giảm phần lung tung, lo lắng cho vị khách đã gây ra sơ suất. Tránh gây sự chú ý ra xung quanh, nhanh nhẹn, khăn trương dùng khăn ăn để lau hoặc che chỗ thức ăn bị đổ. Lấy thìa đĩa bổ sung cho khách, sau đó có đôi lời trấn an tế nhị đồng thời chuyển sự chú ý của mọi người sang chủ đề khác.

Tình huống:



Trong khi quá bận rộn và khách quá đông, bạn vô tình đã vô tình phục vụ sai món cho khách, làm cho khách vô cùng bực mình.

Xử lý tình huống:

Đây là lỗi của bồi bàn vì đã không cẩn thận. Một người bồi bàn chuyên nghiệp sẽ không gây ra những lỗi tương tự như thế này. Trong trường hợp này phải nhanh chóng xin lỗi khách và phục vụ ngay món họ cần kèm theo những lời nói đẹp mang tính giới thiệu về món ăn và khen ngợi về sự lựa chọn của khách.

Khách làm hư hỏng tài sản của khách sạn



- Sau khi được thông báo thiết bị hoặc vật dụng của khách sạn bị khách làm hư hỏng, nhân viên phục vụ buồng mời những nhân viên có trách nhiệm đến ngay hiện trường để xem xét, bảo lưu hiện trường và lập biên bản.

- Sau khi khách xác nhận, căn cứ mức độ tổn thất nhẹ hay nặng, căn cứ giá cả bồi thường do khách sạn quy định để thông báo cho khách.

- Nếu khách không đồng ý mức bồi thường và không thể thuyết phục được thì giá bồi thường căn cứ theo quyền hạn mà miễn giảm: Khi thông báo, nếu thấy cần thiết thì Phó Giám đốc Lễ tân phải cùng các nhân viên liên quan dẫn khách đến xem xét hiện trường, nói rõ trạng thái ban đầu, cho khách xem những điều ghi chép có liên quan.

- Nếu mức bồi thường vượt quá quyền hạn quyết định của Phó Giám đốc Lễ tân thì phải báo cáo với cấp trên để xử lý.

- Trường hợp sự bồi thường có liên quan đến khách quý thì phải báo cáo với lãnh đạo khách sạn đề xin ý kiến, sau đó chuyển kết quả đến nhân viên đi theo khách hoặc đơn vị tiếp đón khách để nghị họ thực hiện.

- Nếu khách không ở trong khách sạn phải bảo lưu hiện trường cho đến khi kết thúc việc bồi thường.

- Nếu khách đồng ý bồi thường thì phải yêu cầu nhân viên có liên quan làm hóa đơn ngay để khách hoặc người tiếp đón khách ký giấy bồi thường.

Nhân viên dọn buồng làm hư hỏng đồ vật của khách

- Lúc nhân viên dọn buồng phải hết sức cẩn thận, đặc biệt đối với những đồ vật khách để trên bàn nói chung đều không nên động đến.

- Khi cần di chuyển thì động tác phải nhẹ nhàng, lau bàn xong đưa đồ vật trở về chỗ cũ. Nếu không may làm hỏng đồ vật thì phản ánh với cấp trên và chủ động xin lỗi cũng như sẵn sàng bồi thường cho khách.

- Nếu là vật quý thì phải có mặt lãnh đạo trong Ban giám đốc để thừa nhận khuyết điểm của mình.

- Xin ý kiến khách, khi khách yêu cầu bồi thường thì căn cứ tình hình cụ thể mà giải quyết.

Nhân viên phục vụ buồng nhận được đồ vật khách để quên

- Những đồ vật quý (như tiền mặt, đồ châu báu, vàng bạc, đồng hồ, máy ảnh v.v.) sau khi nộp cho khách sạn giữ lại 6 tháng, nếu không có người đến nhận thì thống nhất giao cho khách sạn xử lý.

- Những đồ vật thuộc loại rẻ tiền, mau hỏng, sau một tháng không có người đến nhận, được Giám đốc Lễ tân phê chuẩn thì có thể bỏ đi ; những đồ vật như hoa quả thực phẩm sau 2 ngày không có người đến nhận, được Phòng Lễ tân đồng ý thì có thể vứt bỏ.

- Những vật như chứng minh thư, hộ chiếu, vật nguy hiểm, sách báo, thống nhất giao cho bộ phận bảo vệ xử lý.

- Những vật khác sau 3 tháng không có người đến nhận thì khách sạn xử lý.

Quần áo của khách giặt bị hư hỏng



- Lúc đó nhân viên phục vụ buồng phải xin lỗi khách.

- NV phục vụ buồng tìm phiếu ghi giặt, nếu trước khi giặt quả thật đã có chỗ hư hỏng thì có thể đưa phiếu cho khách xem và giải thích thêm.

- Nếu trong phiếu không ghi hư hỏng, mà điều đó xảy ra trong quá trình giặt, thì có thể căn cứ mức độ thiệt hại để bồi thường, số tiền bồi thường cao nhất gấp 10 lần phí giặt quần áo. Khi nhân viên giặt – là nhận giặt quần áo cũ nên nhắc nhở khách có thể bị rách, vì vậy trung cầu ý kiến khách có nên giặt không, hoặc giặt theo phương thức nào.

- Khi trả quần áo nếu bị rách hoặc rơi mất cúc thì nên nói cho khách biết và ghi chép rõ trên phiếu ; nếu khách vắng mặt thì có thể dùng hình thức viết thư nhắn để lại.

Tình huống:

Khi đón đoàn khách ở sân bay Nội Bài, xe ô tô rời TP Hải Phòng đi đến TP Hải Dương thì xe bị hỏng bạn xử lý tình huống nào?



Xử lý tình huống:

Trước hết bạn hỏi anh tài xế xem tình hình xe như thế nào? Nếu có thể sửa được trong vòng 15-20 phút thì bạn có thể đợi. Nhưng tốt nhất nên gọi về điều hành để họ bố trí xe khác. Thường chúng ta phải ra đón khách thì HDV phải đến sớm 1 giờ đồng hồ. Nếu xe công ty tới kịp thì không nói, nhưng trường hợp công ty không có xe, lúc đó bạn yêu cầu thuê taxi ra sân bay để kịp đón khách. Điều quan trọng là bạn phải đảm bảo thời gian đón khách.

Tình huống:

Sáng chủ nhật anh (chị) tiễn 20 khách rời Hải Phòng đi Hạ Long. Xe của đoàn đến muộn giờ làm cho cả đoàn khách rất sốt ruột, anh(chị) sẽ làm gì trong khi xe chưa tới và xe đã tới?

Xử lý tình huống:

Hướng dẫn viên luôn phải chuẩn bị tốt, đến sớm nhất và chuẩn bị hết và khách đứng giờ chỉ việc lên xe đi. Ngày tiễn khách phải tới sớm 30 phút, gọi điện cho tài xế đến. Nếu có gì xảy ra thì trong 30 phút đó bạn có thể xử lý kịp. Còn nếu gọi điện rồi mà vẫn ko thấy xe tới vì lí do như: xe hỏng, tắc đường,... bạn có thể nói với khách chờ trong 10-15 phút. Và trong thời gian đó bạn có thể làm công tác tư tưởng như : dặn dò khách kiểm tra giấy tờ tư trang, hành lí, hỏi khách về chuyến tham quan, những đóng góp, kể vài câu chuyện

vui trong chuyến thăm quan. Khi xe tới chắc chắn phải xin lỗi khách, và tôi nghĩ với 1 hướng dẫn viên giỏi thì các vấn đề trên là hoàn toàn bình thường.



Tình huống:

Đây là tình huống của một trưởng phòng mới. Trưởng phòng của cô ta vừa xin nghỉ việc và cô ta được cử thay vị trí điều hành phòng với tư cách quyền trưởng phòng. Nhưng vì chỉ là một nhân viên bình thường mới được đề bạt nên cô ta vấp phải sự coi thường của cả nhân viên trong phòng và các trưởng phòng khác. Cô ta phải xử lý tình huống như thế nào?

Xử lý tình huống:

Trong tình huống này bạn sẽ tổ chức một cuộc họp tất cả nhân viên trong phòng và giao từng công việc cụ thể cũng như thời gian để hoàn thành các công việc đó cho từng người. Bên cạnh đó cũng nên có những buổi gặp gỡ tình cảm nói chuyện để mọi người hiểu rằng bạn được đề cử vào vị trí đó là do năng lực của chính mình. Ngoài ra một sự kiên quyết trong công việc cần có đủ để mình không bị lấn lướt và coi thường. Bạn nên trình bày thẳng thắn với giám đốc về những khó khăn mà mình đang gặp phải vì giám đốc là người có đủ mọi quyền năng và cũng là người tạo ra rất nhiều cơ hội để bạn có thể chứng minh được mình.

Tình huống:

Ở doanh nghiệp kinh doanh ăn uống công nhân bắt buộc phải thuộc các quy chuẩn về thời gian lao động, thời gian nghỉ ngơi, các quy tắc an toàn lao động, vệ sinh an toàn thực phẩm, ... bên cạnh các thao tác nghiệp vụ. Những quy chuẩn này, nếu tổ chức học toàn thể đơn vị, có người tiếp thu, có người không tiếp thu. Nếu dán lên tường, có người đọc, có người không đọc.

Xử lý tình huống:

Đại hội Công nhân viên chức đầu năm nghị quyết, mỗi năm tổ chức khen thưởng một lần kèm theo các cuộc thi, giao lưu tìm hiểu về các quy chuẩn trên. Mỗi cuộc thi có phần thưởng có giá trị...

Vì vậy, trong các lần kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất của khách hàng nước ngoài về các quy chuẩn, công nhân trong công ty đều trả lời chính xác, khiến khách hàng hài lòng và tin nhiệm doanh nghiệp. Họ tin tưởng vào quy mô hoạt động, sự nghiêm túc trong việc chấp hành những quy định quốc tế. Do đó, doanh nghiệp ngày càng phát triển, khách hàng luôn “chung thủy” trong khi các doanh nghiệp khác có nhiều biến động.

Còn rất nhiều những tình huống và các cách xử lý khác nhau, các bạn hãy cùng nhau chia sẻ để mọi người tham khảo nhé.