

Giữa doanh nghiệp chuyên môn hóa và công ty lữ hành.

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 kị 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.

Giữa công ty du lịch và nhân dân địa phương.

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.

Nhân viên phục vụ bàn.

Tình huống 1: 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 trang 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 hai: 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.

## 1. 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 tiến để xử lý.
- Trường hợp sự bồi thường có liên quan đến khách quý thì phải báo cáo với lãnh đạo khách sạn để 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.

## 2. 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.

### 3. 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.

### 4. 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 quần áo 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 trưng 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:** Có người còn nói vui rằng “chưa gặp khách hàng chủi mắng chưa phải đi bán hàng”. Khách hàng có thể phàn nàn vì vô vàn lý do, có khi chỉ là vì họ không biết cách sử dụng một thiết bị, hay đơn giản nhân viên bán hàng đến gặp khách hàng ngay khi tâm trạng họ không được thoải mái. Những lúc ấy, nhân viên bán hàng cũng có thể bị trút giận lên người. Với những sự cố luôn luôn có thể xảy ra ấy, một nhân viên bán hàng giỏi phải biết khéo léo xử lý để thoát hiểm.

**GIẢI QUYẾT:** Đây là điều mà hầu hết nhân viên bán hàng đều gặp phải. Cho dù lý do nổi giận của khách hàng là gì, nhân viên bán hàng cần phải khiến khách hàng cảm thấy rằng họ rất quan trọng đối với bạn. Hãy lắng nghe họ, đặt mình ở vị trí của khách hàng và trong khả năng có thể, cố gắng giải quyết vấn đề đó một cách nhanh chóng. Đừng trì hoãn việc giải quyết hay chuyển cho người khác giải quyết. Khi khách hàng đang nổi giận vì một vấn đề nào đó, với sự nỗ lực giải quyết của nhân viên bán hàng, họ sẽ tự nguôi ngoai. Ở những tình huống này, biết lắng nghe là kỹ năng quan trọng nhất. Lắng nghe thật cẩn thận để hiểu rõ ràng và đầy đủ vấn đề mà khách hàng gặp phải, sau đó kịp thời tìm ra giải pháp hiệu quả nhất nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng.

**Khách hàng quỵt nợ**

**TÌNH HUỐNG:** Khách hàng kỳ kèo, không chịu trả nợ cũng là một tình huống hết sức đau đầu với nhân viên bán hàng. Nợ là điều khó tránh khỏi, bởi vì bán hàng chịu là một cách thu hút được thêm nhiều khách hàng hơn.

**GIẢI QUYẾT:** Dưới áp lực cạnh tranh khốc liệt của thị trường, kiếm được khách hàng đã khó, giữ được khách hàng đó còn khó hơn. Đòi nợ thô bạo không phải là cách giải quyết trong mọi trường hợp. Nguyên tắc quan trọng nhất mà nhân viên bán hàng phải biết là cần phải bắt đầu thu nợ từ khi bạn cho nợ. Người bán hàng phải luôn luôn kiểm soát quá trình này. Nếu bạn muốn nhắc người mua trả nợ, hãy nhắc một cách gián tiếp. Chẳng hạn “Chúng tôi có lô hàng mới với giá cực kỳ ưu đãi, hoa hồng rất cao, và tất nhiên anh có thể mua khi thanh toán số tiền nợ cũ”. Trong thực tế, không phải khách hàng mắc nợ nào cũng vui vẻ trả tiền. Cách mà các

nhân viên bán hàng thường làm là nhìn vào khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu thực sự họ quá khó khăn không thể trả liền được một lúc thì có thể cho họ trả làm nhiều đợt, tùy vào số tiền nợ ít hay nhiều của mỗi khách hàng. Như vậy, khách hàng vừa trả nợ được cho mình mà họ cũng lại vui vẻ mua hàng mà không bỏ đi mua nơi khác.

Nhân viên làm mất hàng

**TÌNH HUỐNG:** Một trong những rủi ro khi đi bán hàng là xảy ra trường hợp để mất hàng, có thể do nguyên nhân chủ quan hoặc khách quan. Dù do bất kỳ nguyên nhân nào thì việc nhân viên bán hàng làm mất hàng cũng khiến họ phải “mất ăn mất ngủ”, sợ bị kỷ luật, phạt tiền hoặc tệ hơn là bị đuổi việc.

**GIẢI QUYẾT:** Khi lâm vào tình cảnh này, hầu hết các nhân viên bán hàng có kinh nghiệm đều cho rằng nên “thành khẩn khai báo”. Sự chân thật, tính chịu trách nhiệm bao giờ cũng được đánh giá cao. Hãy trình bày thật rõ ràng về việc để mất mát hay thất thoát hàng hóa với cấp trên và chấp nhận đền bù do công ty quyết định. Chính thái độ thành thật và dám nhận trách nhiệm sẽ được công ty đánh giá cao và nhận được sự hỗ trợ cũng như giúp đỡ của đồng nghiệp. Đừng tìm cách giấu giếm hay cố tình bịa ra một câu chuyện thật bi đát về việc mất hàng của mình, vì “cây kim trong bọc có ngày lòi ra”. Lúc đó, mọi lời nói cũng như hành động của bạn có thể đều trở nên vô nghĩa.

Gặp đối thủ khuyến mãi lớn

**TÌNH HUỐNG:** Trong thời buổi cạnh tranh gay gắt, các doanh nghiệp phải luôn tìm cách chinh phục khách hàng mới, đặc biệt là nguồn khách hàng từ tay đối thủ. Họ tung ra những chiêu khuyến mãi hấp dẫn nhất như giá rẻ, dịch vụ tốt, địa điểm thuận tiện, quà tặng...

**GIẢI QUYẾT:** Lúc này, nhân viên kinh doanh rất cần đến sự hỗ trợ của công ty trong chiến lược marketing, vì thế hãy thẳng thắn trình bày những vấn đề mình đang gặp phải, cũng như nêu lên một vài nhận xét về đối thủ mà mình thu thập được từ ý kiến của khách hàng để công ty đề ra những chiến lược thích hợp. Quan trọng nhất là nhân viên kinh doanh nên có niềm tin vào sản phẩm của mình. Họ phải hiểu được lý do tại sao các

khách hàng lại mua sắm sản phẩm/dịch vụ của công ty mình chứ không phải là của các đối thủ cạnh tranh? Con người thường không thích phá bỏ sự quen thuộc và tiện nghi thường ngày để thử một cái gì đó mới mẻ. Vì vậy, hãy cố gắng suy nghĩ một cách sáng tạo để đưa ra nhiều lý do thuyết phục khách hàng một cách hợp lý.

Khi công ty hết hàng

**TÌNH HUỐNG:** Một tình huống cũng không kém phần oái oăm là khi bạn đã thuyết phục được khách hàng ký kết hợp đồng và chỉ chờ đến ngày giao hàng. Tuy nhiên, công ty lại hết hàng đột ngột khiến bạn không có hàng giao cho khách. Dĩ nhiên để thoát hiểm trong tình huống này cũng đòi hỏi sự khéo léo của nhân viên bán hàng.

**GIẢI QUYẾT:** Hầu như tất cả các nhân viên bán hàng đều cho rằng trong tình huống này đầu tiên hãy nói lời xin lỗi chân thành với khách hàng của mình, sau đó đưa ra một nguyên nhân nào đó tốt nhất để giải thích cho việc giao hàng chậm trễ. Đổ lỗi cho nguyên nhân khách quan là nguyên nhân thường xuyên được các “salesman” lựa chọn, có thể là do “nhà máy ở Thái Lan bị bạo động không sản xuất được”, hoặc do “xe vận chuyển hàng bị hư hỏng giữa đường”... Có trăm ngàn lý do khách quan mà nhân viên bán hàng có thể sử dụng, nhưng cần phải sử dụng nguyên nhân hợp lý và phù hợp với hoàn cảnh. Bạn cũng nên tìm hiểu xem việc giao hàng chậm trễ này có gây ra thiệt hại gì cho khách hàng của mình không? Khách hàng có cần mặt hàng này gấp hay không? Trong trường hợp buộc phải giao hàng đúng ngày, bạn có thể liên lạc với những khách hàng khác của mình, hỏi xem liệu họ còn loại hàng đó trong kho không. Nếu bạn có thể mượn hàng này để giao cho khách hàng đúng hạn thì dĩ nhiên, khi trả lại số hàng đã cho mượn, bạn nên kèm theo một số ưu đãi hay ưu tiên cho họ

Lu hành

TH1: 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?

- 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.

TH5: 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?

Hướng dẫn viên luôn phải chuẩn bị tốt, đến sớm nhất và chuẩn bị hết và khách đúng 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 lý 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 lý, hỏi khách về chuyến tham quan, những đóng góp, kể vài câu chuyện vui trong chuyến tham quan. Khi xe tới chắc chắn phải xin lỗi khách, và tôi nghĩ với 1 HDV giỏi thì các vấn đề trên là hoàn toàn bình thường.

Người quản lý và nhân viên

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?

Giải quyết

Trong tình huống này bạn sẽ tổ chức một cuộc với 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.

### Giải quyết

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 tín 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.