

LESSON 14 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Café Complaints, Difficult Situations & Service Recovery

Professional Barista & Café Service

Key learning points

- What you will master in this lesson
- Take a complaint without becoming defensive.
- Work through a recovery sequence at the counter and at the table.
- Use apology language that helps rather than escalates.
- Correct an order on the till within your authority, and escalate beyond it.

Workplace practice

Use the lesson checklist in one realistic workplace scenario, then record what you checked, decided and escalated.

Quick completion check

- ☐ I reviewed the key points
- ☐ I practised the skill in one scenario
- ☐ I recorded one question for my trainer



Open the HCA lesson online

<https://hca-pro.com/academy/courses/barista-cafe/?lang=en>

Study aid only. Follow the current HCA lesson, your property's approved SOPs, manufacturer instructions and applicable local authority requirements.

المقهى، المواقف الصعبة واستعادة رضا الضيف شكاوى

الباريسنا وخدمة المقاهي الاحترافية

نقاط التعلم الأساسية

- تلقي الشكاوى دون أن تتخذ موقفا دفاعيا.
- تنفيذ تسلسل استعادة الرضا عند الكاشير وعند الطاولة.
- استخدام لغة اعتذار تساعد ولا تصعد.
- تصحيح طلب على النظام ضمن صلاحيتك وتصعيد ما يتجاوزها.
- تمييز الشكاوى التي يجب تحويلها إلى المشرف فورا.

التطبيق في مكان العمل

استخدم قائمة الدرس في موقف عملي واقعي، ثم دون ما راجعته والقرار الذي اتخذته وما سعدته.

مراجعة سريعة للإكمال

- ☐ راجعت النقاط الأساسية
- ☐ طبقت المهارة في موقف واحد
- ☐ دونت سؤالاً للمدرب

افتح درس أكاديمية HCA عبر الإنترنت
<https://hca-pro.com/academy/courses/barista-cafe/?lang=en>



هذا ملخص للمذاكرة فقط. اتبع درس HCA الحالي وإجراءات منشأتك المعتمدة وتعليمات المصنع ومتطلبات الجهة المحلية المختصة.