

LESSON 03 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Handling the Very Angry Guest

The Art of Guest Complaint Handling

Key learning points

- Sometimes LEARN alone is not enough — some guests arrive extremely angry.
- That is when you need de-escalation techniques
- Lower your voice gradually — the guest will unconsciously lower theirs to match
- Ahmed, I am here to fix this with you"
- Move the conversation away from the lobby if possible — an audience fuels anger

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/complaint-handling/?lang=en>

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

ملخص الدرس القابل للتنزيل * الدرس 3

التعامل مع الضيف الغاضب جدا

فن التعامل مع شكاوى الضيوف

نقاط التعلم الأساسية

- أحيانا لا يكفي نموذج LEARN وحده — بعض الضيوف يصلون لدرجة عالية من الغضب.
- اخفض صوتك تدريجيا — الضيف سيخفض صوته معك دون أن يشعر
- استخدم اسم الضيف: "أستاذ أحمد، أنا هنا لأحل الأمر معك"
- انقل الحوار بعيدا عن اللوبي إن أمكن — الجمهور وقود للغضب
- إذا تجاوز الضيف حدود اللياقة أو أصبح مهددا، استدع المدير المناوب فورا — سلامتك أولا

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/complaint-handling/?lang=en>



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