

LESSON 02 · DOWNLOADABLE HANDOUT

The Five-Step LEARN Model

The Art of Guest Complaint Handling

Key learning points

- The LEARN model is the global standard for complaint handling in major hotels.
- Each letter is one step, in order
- Listen: Let the guest finish completely without interrupting; note the details: room, time, the issue.
- Empathize: "I completely understand your frustration." Make the guest feel heard before any solution.
- Apologize: A sincere apology on behalf of the hotel, even if it was not personally your fault.

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 2

نموذج LEARN الخمس خطوات

فن التعامل مع شكاوى الضيوف

نقاط التعلم الأساسية

- نموذج LEARN هو المعيار العالمي للتعامل مع الشكاوى في الفنادق الكبرى.
- أنصت — Listen: دع الضيف ينهي كلامه بالكامل دون مقاطعة، ودون التفاصيل المهمة: الغرفة، الوقت، المشكلة.
- تعاطف — Empathize: «أتفهم انزعاجك تماما.» اجعل الضيف يشعر أنه مسموع قبل أي حل.
- اعتذر — Apologize: اعتذار صادق باسم الفندق حتى لو لم يكن الخطأ خطأك أنت.
- استجب — React: قدم حلا فوريا أو بديلا واضحا بإطار زمني محدد: «الفني عندك خلال ١٠ دقائق».

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.