

LESSON 01 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Why a Complaint Is a Gift

The Art of Guest Complaint Handling

Key learning points

- Most unhappy guests never complain — they leave silently, never return, and tell their friends.
- A guest who complains is giving you a second chance.
- Hospitality research is clear: a guest whose problem was solved quickly becomes more loyal than one who never had a problem at all.
- This is called the service recovery paradox.
- Golden rule: the guest is not attacking you personally — they are attacking the problem.

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 1

لماذا الشكوى هدية؟

فن التعامل مع شكوى الضيوف

نقاط التعلم الأساسية

- معظم الضيوف غير الراضين لا يشتكون — يغادرون بصمت ولا يعودون أبدا، ثم يخبرون أصدقاءهم.
- الضيف الذي يشتكي يمنحك فرصة ثانية.
- الدراسات في قطاع الضيافة تؤكد: الضيف الذي حلت مشكلته بسرعة يصبح أكثر ولاء من ضيف لم تحدث له مشكلة أصلا.
- هذه تسمى مفارقة استعادة الخدمة.
- قاعدة ذهبية: الضيف لا يهاجمك أنت شخصا — هو يهاجم المشكلة.

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.