

LESSON 14 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Complaints, Allergies & Service Recovery

Professional Restaurant Service

Key learning points

- فيضلا اضر قداعتساو قصاخال تابلاطلاو ةيساسحلاو يواكشلا
- فيضلا اضر قداعتسالا CALM جذومن
- يواكشلا ءانثأ ةينهملا دسجلا ةغل
- دي عصتلاو لماعتلا :يواكشلا تاجرد
- سوركيام يف ةيساسحلا قظحالم تاوطخ

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/fnb-service/?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 14

الشكاوى والحساسية واستعادة الخدمة

خدمة المطاعم الاحترافية

نقاط التعلم الأساسية

- الشكاوى والحساسية والطلبات الخاصة واستعادة رضا الضيف
- نموذج CALM لاستعادة رضا الضيف
- لغة الجسد المهنية أثناء الشكوى
- درجات الشكوى: التعامل والتصعيد
- خطوات ملاحظة الحساسية في مايكروس

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/fnb-service/?lang=en>



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