

LESSON 09 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Handling Guest Complaints and Service Recovery

Front Office Reception & OPERA PMS — Complete Professional Course

Key learning points

- Lesson 9: Handling Guest Complaints and Service Recovery
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in handling guest complaints and service recovery.
- Recognise the correct professional standard.
- Use a clear workplace process.
- Respond confidently in realistic hotel situations.

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/opera-pms-v2/?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 9

التعامل مع شكاوى النزلاء واستعادة الخدمة

الاستقبال الفندقية ونظام أوبرا — الدورة المهنية الشاملة

نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 9: التعامل مع شكاوى النزلاء واستعادة الخدمة
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: التعامل مع شكاوى النزلاء واستعادة الخدمة.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- الشكوى ليست مقاطعة للعمل؛ هي فرصة لإنقاذ تجربة النزيل قبل أن يغادر غير راضٍ.

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/opera-pms-v2/?lang=en>



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