

LESSON 06 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Handling Angry and Aggressive Guests

Guest Complaint Recovery — Professional

Key learning points

- Lesson 6: Handling Angry and Aggressive Guests
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in handling angry and aggressive guests.
- 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/guest-complaint-recovery/?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 6

التعامل مع النزلاء الغاضبين أو العدوانيين

استعادة رضا الضيف — المستوى المهني

نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 6: التعامل مع النزلاء الغاضبين أو العدوانيين
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: التعامل مع النزلاء الغاضبين أو العدوانيين.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- النزول الغاضب قد يكون محبطاً أو قلقاً أو يشعر أنه لم يحصل على حقه.

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/guest-complaint-recovery/?lang=en>



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