导购话术与客诉应急本 · 2026-10

餐饮门店客诉应对指导手册

餐饮门店突发客诉安抚与危机公关应对指导手册
适用对象：餐饮门店店长、值班经理、前厅主管

菜里有异物、上菜太慢、顾客受伤、网上差评，四类突发客诉的现场处理顺序和每一步该说的话。

作品名称	餐饮门店客诉应对指导手册
商品全名	餐饮门店突发客诉安抚与危机公关应对指导手册
作品类型	文字作品 · PDF 文档
著作权人	宁德市钦汇晨贸易有限公司
篇幅	约 2400 字

目录

四章结构：痛点与逻辑、执行流程、话术范例、误区与检核

第一章：业务痛点与核心逻辑

客诉升级的三个时间点

第二章：分步执行标准流程

四类客诉的处理顺序

第三章：实战话术与场景范例

该说的和不该说的

第四章：常见误区与检核清单

客诉处理的自查项

使用说明

餐饮客诉从来不是菜的问题，而是前三分钟的处理方式问题。同样一根头发，一家店三分钟内换菜、免单、店长致歉，顾客走的时候还会说下次再来；另一家店服务员先问“是不是您自己掉的”，二十分钟后这桌人已经在平台上写差评了。本手册把餐饮门店最常见的四类突发客诉拆成现场处理的固定顺序，每一步都给出该说的话和不该说的话。

本作品为文字作品，供购买者所在门店内部学习和使用。未经著作权人书面许可，不得复制、转售或公开传播。

第一章：业务痛点与核心逻辑

客诉升级的三个时间点

餐饮客诉升级有三个时间点：第一分钟服务员的第一句话，第五分钟店长有没有到场，第三十分钟顾客离店时问题有没有闭环。大部分差评和闹事都发生在这三个点被错过之后。

核心逻辑是先处理人再处理事。顾客在那一刻需要的是被重视，而不是被解释。服务员的第一句话必须是道歉加动作（我马上给您换），而不是询问原因或者推责。原因可以事后查，责任可以事后分，但顾客的情绪只有现在能接住。

第二个逻辑是分级授权。服务员有权当场换菜和赠送小食，值班经理有权免单一道菜，店长有权整单免单和承担医药费。授权写清楚，服务员就不用等店长来才敢开口，顾客的等待时间就是情绪升级的时间。

第三个逻辑是现场闭环加事后回访。顾客离店前要确认问题已经解决，并留下联系方式；第二天由店长回访一次。回访不是为了让顾客删差评，而是让顾客知道这件事被认真对待了。大部分顾客在收到回访后会主动修改评价。