

VIRHETILANTEET

Mõnikord juhtub, et klient on hoolimata kõigist meie püüdlustest siiski rahulolematu. Kliendikaebustesse ei tohi mingil juhul suhtuda hoolimatult, pigem tasub neid võtta õppetunnina, kuidas tulevikus sarnaste olukordade tekkimist vältida.

Mille üle turist tavaliselt kurdab? Loetlege 10 erinevat põhjust kaebuse esitamiseks.

Kuulamisharjutus 3. Kuulake kliendikaebusi ja pakkuge välja lahendused.

Lugege kliendikaebus läbi ja vastake kirjalikult. Pidage meeles, et vastama peab KÕIGILE esitatud punktidele. Vastuses võite kasutada lausekonstruktsioone, nagu

- Kiitos kirjeestänne koskien reklamaatiota (kohteen nimi) matkastanne (matkan aika).
- Kiitämme palautteestanne koskien
- Edustajamme palautti Teille korvauksena (valituksen aihe)
- Hotelli halusi osoittaa pahoittelunsa tapahtuneesta tarjoamalla
- Pahoitlemme muutoksesta johtunutta pettymystänne.
- Pahoitlemmemuutoksesta aiheutunutta harmia.

MITEN VOIN AUTTAA?

Sageli ei piirdu vastuvõtutöö pelgalt kliendi sisse- ja väljaregistreerimise ning valuutavahetusega, vastused tuleb leida paljudele muudelegi küsimustele/probleemidele. Lahendage allpool loetletud probleemid, kasutades korrektset keelt ja viisakusväljendeid..

1. Huoneessa on liian kylmä/kuuma.
2. Missä voin lämmittää vauvanruokaa?
3. Vaimollani on syntymäpäivä. Minun pitäisi löytää kultasepäntä ja kukkalähetä.
4. Kengänkorkoni on murtunut.
5. Minkälaisia matkamuistoja suosittelisitte ostaa? Mistä niitä saa?
6. Onko keskikaupungilla WiFi-alueita?
7. Miten kaupungilla saa tilattua taksin?
8. Missä voin pestä auton?
9. Mistä saa aromaterapiaa?
10. Mikä on tämän kaupungin hienoin à la carte -ravintola?
11. Haluaisin ostaa pojalleni uuden kitaran.
12. Haluaisimme opastetun kaupunkikierroksen. Voiko oppaan tilata hotellista ja mitä parin tunnin kävelykiertä maksaa?
13. Mistä saa gluteenitonta ruokaa?
14. Rakastan karaokea, onko tässä kaupungissa karaokeravintola?
15. Mistä saa suomalaisia sanomalehtiä – Hesarin ja Ilta-Sanomat?
16. Mistä saa kiinalaista ruokaa? Voiko sitä tilata myös mukaan?
17. Mitä museoita tässä kaupungissa on?
18. Haluan uudet silmälasit. Miten pääsen silmälääkärille?