第十二章 餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理

一、顧客抱怨

|  |  |
| --- | --- |
| 定義 | 當客人的期望值和餐廳實際提供的服務有落差時，產生的murmur… |
| 抱怨原因 | 1. 餐廳的問題  (1) ＿＿＿＿＿：食材不新鮮、口味差、份量不夠、食物有異物…  (2) ＿＿＿＿＿：服務知識差、技巧不好、出菜速度、訂位錯誤、服務態度差…  2. ＿＿＿＿＿：餐桌椅不乾淨、餐具有油漬、環境不整潔、裝潢不符合氣氛、動線不對、停車位不足…  3. ＿＿＿：餐點太貴、加收費用項太多… |
| 抱怨目的 | 1. 要＿＿＿：希望業者能夠注意到我…  2. 求＿＿＿：希望業者能夠道歉或承認錯誤。  3. 求＿＿＿：想要拿折價券或是贈品。  4. 想＿＿＿：藉由事件凸顯自己的身份地位。  5. 求＿＿＿：希望透過事情希望業者重視，修正原來的作法… |
| 處理步驟 | 盡量離開人多的地方，態度友善謙和，建立關係  站在顧客立場，仔細聽客人的抱怨內容  客人抱怨的重點做記錄，避免遺忘…  把事情找出原委，找出顧客不滿的原因  瞭解顧客的感受，表達關心和負責態度  1. 跟顧客解釋怎麼處理和補救措施  2.依嚴重性給予適當的賠償，或適當的利益  如果沒有辦法解決問題，要向上級層報  後續追蹤  處理段落後，做紀錄和追蹤，避免二次抱怨 |

請回答下列問題：

1.（C）關於旅館Guest Complaint處理原則的敘述，下列何者錯誤？　(A)須態度和善，通常態度良好的服務人員，有助緩和氣氛　(B)須呈報上級，通常上級擁有較高之權限，有助補償顧客　(C)須具備耐心，待顧客隔日氣消後再處理，有助問題解決　(D)須了解癥結，通常整合現場主客觀情況，有助方案擬定

2.（A）餐飲業者在廚餘的處理態度，下列何者欠佳？　(A)廚餘收集貯存於8℃以下的走入式專用貯存庫　(B)廚餘以廚餘處理機處理後，除臭殺菌脫水後清運　(C)由養豬戶或其他回收商當天回收　(D)未脫水交付垃圾車清運後以焚化方式處理

3.（A）下列何者是顧客針對服務品質所抱怨的事項？　(A)專業技巧欠缺　(B)身體產生不適　(C)餐具不潔　(D)停車問題

二、餐廳緊急事件處理

（一）火災

|  |  |
| --- | --- |
| 火災三要素 | ＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿ |
| 火災三殺手 | ＿＿、＿＿、＿＿＿。據統計，火災致命的關鍵是＿＿＿＿＿中毒，導致昏迷、休克、燒死。 |
| 火災分類 | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 類別 | 名稱 | 說明 | 滅火器種類 | | | | 乾粉 | 泡沫 | CO2 | | A類火災 | ＿＿＿火災 | 木材類、布類、塑膠、建築物 |  |  |  | | B類火災 | ＿＿＿火災 | 油脂類、可燃液體 |  |  |  | | C類火災 | ＿＿＿火災 | 電器用品、電壓配線、動力機械… |  |  |  | | D類火災 | 金屬火災 | 可燃金屬、禁水性物質… |  |  |  | |
| 火災處理步驟 | 斷電  逃生 |
| 滅火方式 | 1. 使用＿＿＿＿、＿＿＿＿＿  2. 隔絕空氣的物品：沾濕的棉被、窗簾  3. 餐廳或廚房內可用的滅火物品：＿＿、＿＿＿＿  4. 電器火災或油類火災不可使用的滅火工具：＿＿ |
| 逃生 | 1. 因為一氧化碳比較輕，氧氣會留在底層，逃生要採＿＿＿＿  2. ＿＿＿搭電梯；先水平再垂直逃生。  3. 逃生路線以＿＿＿＿＿走，比較能夠辨認方向。 |

（二）食物中毒

|  |  |
| --- | --- |
| 定義 | 1. ＿＿＿或以上攝取相同的食品，發生同樣的症狀。  2. ＿＿＿＿＿、＿＿＿或天然毒素中毒，即使只有一人，也算一件食品中毒案件。 |
| 毒素 | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 物質 | 名稱 | 常見的污染食品 | | 細菌性 | ＿＿＿＿＿ | 生鮮海產、魚貝類 | | ＿＿＿＿桿菌 | 受污染的肉類、蛋、乳製品及豆製品。 | | ＿＿＿＿＿ | 受＿＿＿污染的食物。 | | ＿＿＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿的傷口上、＿＿＿分泌物 | | 仙人掌桿菌 | 放在室溫下太久的食物。 | | ＿＿＿＿＿ | 罐頭食品、真空包裝、香腸火腿等加工等食品 | | 天然 毒素 | 天然動物性 | ＿＿＿（神經）、＿＿＿（麻痺） | | 天然植物性 | (1) ＿＿＿＿＿：大多在豆類及五穀類，是霉菌之一，容易產生肝病變。  (2) ＿＿＿＿＿：發芽的馬鈴薯，是中樞神經毒。 | | 化學 毒素 | ＿＿ | 痛痛病，1982年桃園鎘米事件 | | ＿＿ | 水俣病（跳舞病），1956年代日本的水俣市工廠排放有機水銀。 | | ＿＿ | 烏腳病，1950年代台灣西南沿海一帶河流。 | |
| 處理 方式 | ＿＿小時內通報＿＿＿＿  採集＿＿＿  儘速就醫 |
| 預防 方式 | 勤洗手、食物保持新鮮、生熟食分開、食物要徹底加熱（煮沸）、注意食物的保存溫度（HACCP的標準） |

（三）燒燙傷

|  |  |
| --- | --- |
| 燙傷種類 | 處理方式 |
| 1. 熱液燙傷：被熱水、熱湯、熱油、蒸氣所引起的傷害。 | ＿＿、＿＿、＿＿、＿＿、＿＿ |
| 2. 火焰燒傷：瓦斯氣爆、火災祝融。 |
| 3. 接觸燙傷：接觸熱鍋引起的。 |
| 4. 化學灼傷：被強酸或強鹼的化學物質引起腐蝕性傷害。 | 以＿＿＿＿大量沖洗後送醫 |
| 5. 電灼傷：電器用品漏電引起 | 切斷電源→確認呼吸心跳→就醫 |

請回答下列問題：

1.（A）依據衛生福利部食品藥物管理署所定義食物中毒，下列敘述何者正確？　甲、二人或二人以上攝取相同的食品而發生相似的症狀，稱為一件食品中毒案件；乙、如因攝食化學物質造成急性中毒，即使只有一人，也視為一件食品中毒案件；丙、如因攝食天然毒素造成急性中毒，則有三人或三人以上，稱為一件食品中毒案件；丁、如因肉毒桿菌毒素而引起中毒症狀，且自人體檢體檢驗出肉毒桿菌毒素，則有三人或三人以上，才可視為一件食品中毒案件　(A)甲、乙　(B)甲、丙　(C)乙、丁　(D)丙、丁

2.（C）二氧化碳滅火器可適用於下列何種火災？　甲、普通火災　乙、油類火災　丙、電氣火災　丁、金屬火災　(A)甲、丙　(B)甲、乙　(C)乙、丙　(D)丙、丁

3.（A）所謂「叫叫CABD」是下列何者之操作口訣？　(A)CPR心肺復甦術　(B)乾粉滅火器　(C)地震逃難　(D)燒燙傷處理

4.（B）小明在登山時一時興起採摘了一些野菜野菇回家料理，在吃完之後發現身體不適，醫生判斷為食物中毒，請問最大的可能是　(A)細菌性食物中毒　 (B)天然毒素食物中毒　(C)化學性食物中毒　(D)類過敏食物中毒

5.（C）在廚房內應如何避免燒燙傷，下列措施何者為非？　(A)先點火再開瓦斯　 (B)不要空手去拿鍋柄　(C)要用濕抹布拿取熱鍋　(D)鍋內不要裝太滿以免溢出

6.（C）要預防火災發生，平時即應做防範措施，在工作場所電器安全管理方面，下列何者不符合防範要領？　(A)不私接臨時配線　(B)電線上不懸掛衣服雜物　(C)一個插頭裝用數個分插頭　(D)不使用私人電器

7.（B）餐廳發生火災時，應做的緊急措施為　(A)立刻大聲喊叫，讓客人知道　 (B)立刻按下警鈴，疏散客人　(C)立刻搭乘電梯，離開現場　(D)立刻讓客人結帳，再疏散客人

8.（A）關於火災的敘述，下列何者錯誤？　(A)火災所產生的濃煙中，最致命的毒氣是二氧化碳　(B)撲滅火災的黃金時段為剛發生時的最初3~5分鐘內　(C)依可燃物性質不同，火災可分為四類，其中C類係指電氣火災　(D)餐廳之木造建築、原木傢俱及和室廳房所引發的火災，屬於A類火災

9.（C）關於細菌與其感染或傳播途徑之敘述，下列何者錯誤？　(A)沙門氏菌：經常存在人體、家畜及家禽類腸胃內　(B)病原性大腸桿菌：經常存在飲水、土壤及人體腸胃道內　(C)肉毒桿菌：會經由昆蟲或灰塵傳播而感染食物，致死率高　(D)金黃色葡萄球菌：易存在傷口膿瘡，引起細菌性食物中毒