

國立空中大學台南學習指導中心暨附設台南教學輔導處

107(下)平時作業

★本科第一次平時作業：由學系統一命題

★第二次平時作業及補救教學二次考查題目如下：

科目：顧客服務管理 班別：6N7501 面授教師：謝明振

同學平時作業注意事項：

- 1.作業書寫規定：手寫 電腦打 均可
- 2.作業繳交期限：第一次作業→第二次面授繳交 第三次面授繳交 第四次面授繳交
第二次作業→第三次面授繳交 第四次面授繳交
- 3.繳交方式：面授日 e-mail 均可
- 4.同學與老師聯絡之方式：電話：
e-mail： 其他：

(此資料僅提供本班同學如課業(含作業)有疑異時與老師聯繫用)

★補救教學二次考查題目

期中考試成績未達 25 分 (含) 以上，不得申請參加期中二次考查。

(由老師採作業或書面報告方式，**同學於第三次面授日交給面授老師攜回批閱**)
(備註：針對學習成效未臻理想同學，採行補救教學及給予二次考查機會：學生期中考查成績不及格者，並由面授教師施以補救教學措施後予以期中二次考查，由學生於第三次面授繳交報告或作業給面授老師評閱，二次考查成績超過六十分者，以六十分計算，成績未達六十分者，該科成績就期中二次考查成績或原成績擇優登錄)

題目：客訴處理在各行各業都很重要，尤其是服務業更是一個很重要的課題，因為資訊的取得容易及權益的要求日趨重視，客訴被企業視為一個重要課題，顧客抱怨的因素很多，顧客通常不會要求企業提供真實價值的補償，顧客要的可能是被當作一回事、被重視、被傾聽、獲得一個合理解釋而已，所以不同人須有不同的客訴處理方式，以下一個案例請聰明的同學提出你的客訴處理方式為何：

XX 餐廳中午用餐時段客人持餐飲抵用券共消費 NT\$1,661 元，客人反應結帳時餐廳出納並未告知餐券不找零，付了二張千元禮券才知不找零，顧客認為其損失 300 多元，後來客人表示可否只用一張 1000 元餐券，剩餘的 661 元改付現金，但出納人員表示餐券已蓋兌換章

無法退還，客人無法認同此回應。

問題：倘若你是餐廳經理、對上述客訴妳的客訴處理方式為何，請依據本書第十章顧客抱怨行為的處理方式處理或您有更好的處理方式分享，試說明之。