

Guest Complaint Handling SOP

Document No: MBH-OPS-014 · Version 1.0 · Applies to: all front office and restaurant teams

FREE SAMPLE · LANGUAGE 1 · ENGLISH

1. Purpose

This procedure ensures every guest complaint is handled quickly, fairly and consistently, and turns each complaint into an opportunity to strengthen guest loyalty.

2. Scope

This procedure applies to all staff in front office, housekeeping, food & beverage and reservations, and to all shift supervisors.

3. Procedure

- Listen: let the guest finish, thank them, and confirm you understand.
- Log: record the complaint in the incident log the same shift, with date, room number and details.
- Resolve: the shift supervisor proposes a solution to the guest within 30 minutes.
- Follow up: the team that received the complaint checks the guest's satisfaction within 24 hours.

4. Escalation Matrix

Unresolved complaints, or those valued above AED 500, go to the Assistant General Manager; safety or health incidents go directly to the General Manager.

5. Records

All complaint records are kept for 12 months and reviewed monthly for recurring issues.

6. Roles & Responsibilities

Front desk agents own first contact and logging; shift supervisors own resolution and sign-off; the Guest Relations Manager owns trend analysis and staff coaching based on recurring complaint themes.

7. Compensation Guidelines

Service recovery gestures (room upgrade, late check-out, dining credit) up to AED 200 may be offered at the supervisor's discretion without further approval; anything beyond that requires Assistant General Manager sign-off.

8. Review & Continuous Improvement

The Guest Relations Manager presents a monthly complaint-trend summary at the department heads meeting, and any process change triggered by that review is documented and retrained within two weeks.

مہمان کی شکایات نمٹانے کا طریقہ کار

دستاویز نمبر: MBH-OPS-014 · ورژن 1.0 · اطلاق: تمام فرنٹ آفس اور ریسٹوران ٹیمیں

FREE SAMPLE · LANGUAGE 2 · URDU

1. مقصد

یہ طریقہ کار اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ مہمانوں کی ہر شکایت کو تیزی، انصاف اور یکسانیت کے ساتھ حل کیا جائے، اور ہر شکایت کو مہمان کی وفاداری بڑھانے کا موقع بنایا جائے۔

2. دائرہ کار

یہ طریقہ کار فرنٹ آفس، ہاؤس کیپنگ، فوڈ اینڈ بیوریج اور ریزرویشن کے تمام عملے اور شفٹ سپروائزرز پر لاگو ہوتا ہے۔

3. طریقہ کار

- سنیں: مہمان کی بات مکمل ہونے دیں، شکریہ ادا کریں اور تصدیق کریں کہ آپ نے بات سمجھ لی ہے۔
- درج کریں: اسی شفٹ میں شکایت کو تاریخ، کمرہ نمبر اور تفصیلات کے ساتھ واقعاتی رجسٹر میں درج کریں۔
- حل کریں: شفٹ سپروائزر 30 منٹ کے اندر مہمان کو حل تجویز کرے۔
- پیروی کریں: شکایت وصول کرنے والی ٹیم 24 گھنٹوں کے اندر مہمان کی اطمینان کی تصدیق کرے۔

4. اضافی سطح

غیر حل شدہ شکایات، یا وہ جن کی مالیت 500 درہم سے زیادہ ہو، اسسٹنٹ جنرل منیجر کو بھیجی جائیں؛ حفاظت یا صحت سے متعلق واقعات براہ راست جنرل منیجر کو بھیجے جائیں۔

5. ریکارڈ

تمام شکایات کے ریکارڈ 12 ماہ تک محفوظ رکھے جانے ہیں اور بار بار پیش آنے والے مسائل کی نشاندہی کے لیے ہر ماہ جائزہ لیا جاتا ہے۔

6. کردار اور ذمہ داریاں

فرنٹ ڈیسک عملہ ابتدائی رابطے اور اندراج کا ذمہ دار ہے؛ شفٹ سپروائزر حل اور منظوری کا ذمہ دار ہے؛ گیسٹ ریلیشنز مینیجر بار بار پیش آنے والے مسائل کے رجحان کے تجزیے اور عملے کی تربیت کا ذمہ دار ہے۔

7. تلافی کی ہدایات

سروس ریکوری کے اقدامات (کمرے کی اپ گریڈ، دیر سے چیک آؤٹ، ڈائننگ کریڈٹ) 200 درہم تک سپروائزر کی صوابدید پر بغیر مزید منظوری کے پیش کیے جا سکتے ہیں؛ اس سے زیادہ کے لیے اسسٹنٹ جنرل منیجر کی منظوری درکار ہے۔

8. جائزہ اور مسلسل بہتری

گیسٹ ریلیشنز مینیجر ہر ماہ محکمہ سربراہان کے اجلاس میں شکایات کے رجحان کا خلاصہ پیش کرتا ہے، اور اس جائزے سے پیدا ہونے والی کسی بھی تبدیلی کو دستاویزی شکل دے کر دو ہفتوں کے اندر دوبارہ تربیت دی جاتی ہے۔