

## 案例：主动提问提高效率

**案例开发人：**武汉轻工大学胡灿伟

**案例所涉及部门：**餐饮部

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店餐饮管理

酒店 MOMO CAFE 的 buffet 自助餐原价是 368 元，有会员卡的客人可享受 168 的优惠价，如果提供在酒店促销期间买过单独的酒券的话，最终优惠价为 158 元。有一桌客人进来时只出示了会员卡，于是餐厅服务员就给他打了 168 元的账单，可是客人签字时才拿出一张酒券，餐厅服务员第二次再去为其打 158 账单。但当他第二次接过账单的时候，又拿出几张酒券，要求单独买酒带走，服务员只能强装微笑再去第三次给他打账单。由于当时正值旺季，当天酒店的入住率达到 90%，餐厅特别忙。

餐厅服务员几经周折完成了这个账单，浪费了双方的时间。如果在第一次打单之前，服务员就问清楚客人有哪些优惠，比如首先就问客人是否为会员，在问客人是否有酒券可以减单，最后问客人是否需要用酒券买酒。等问清楚以后，再去打单，节约时间和纸张。

### 教学方法：

- 1、如果你是餐厅服务人员，碰到这样的客人，你会怎么做呢？
- 2、作为一名刚进酒店餐厅的服务人员，你觉得应该掌握哪些知识和技能呢？

### 教师笔记与分析：

这就要求餐厅服务员不仅仅是在客人提出要求后再提供相关的服务，而应该将餐厅所有的优惠政策和项目烂熟于心，将为每一位客人一次性实现最大的优惠，这样既为酒店服务节省时间精力成本，也会让客人觉得酒店主动为客人提供优质服务而满意。