

案例：冰啤酒换常温啤酒

案例开发人：江汉大学文理学院 孙言

案例所涉及部门：餐饮部

案例所涉及相关课程或科目：酒店餐饮服务管理

案例陈述：

G酒店西餐厅正在装修更新，所有客人全部在中餐厅就餐，客流量大，服务员工作繁重。在中午的例会上，中餐厅经理询问当班服务生：“W姓客人（男）每次来就餐，都要求将冰啤酒换为常温啤酒，为什么我们总没有准备？接下来该怎么调整？”

（学生讨论或角色扮演）

服务生与经理讨论后针对该位客人：

1. 准备每日酒水时，拿出几罐啤酒不要放进冰箱，等W先生来点餐时送上；
2. 由此推测，W先生应该是胃不好，客人到来上茶时不要倒柠檬水（可能会导致不适），换为热茶；
3. 倒完茶水时礼貌告知客人，因为担心其胃部不适，特地换为热茶。同时，点单时尽量推荐清淡、不辣的菜肴。

教学方法：

1. 描述情景，让学生分析造成现状的原因；
2. 提出问题：“如果你是中餐厅服务生，接下来该如何调整服务？”
（在案例描述到中间的时候提问）
3. 分组讨论，搜集解决方案，比较各个方案的优劣；
（可分享酒店最终方案，讨论还可以怎么做到更好。）
4. 由此引申，引发思考，高端服务与普通服务的区别在哪里？

教师笔记与分析：

这是酒店业对客服务细节化的典型案例。从中我们可以看出，高端服务业不是简单的端菜送水，迎来送往，而是真正地人性化甚至定制服务，具体体现在：

1. 一定要尽量了解每位客人的喜好，特别是记住每位熟客的习惯；
2. 服务时应在能力范围内尽量满足每位客人的个性化需求，做出超出客人预期的服务；
3. 提供了服务，要让客人知道酒店对其的关心，体现酒店“以人为本”的核心价值。