

案例：餐饮部 4 个优秀服务小故事

案例开发人：长春职业技术学院 赵伟丽 黑龙江农业工程职业学院 宛红

案例所涉及部门：餐饮部 大堂吧和中餐厅服务

案例所涉及相关课程或科目：餐饮管理类课程

案例陈述：

题目：体贴入微的服务，建立个人情谊

关键词： 观察细致，贴心周到

人物一： 大堂吧 *Sielon*

2016 年圣诞庆典过后，大堂吧需要恢复平日营业的摆台情况，百忙之中大堂吧服务员 *Sielon* 在搬沙发的时候，发现坐在角落中的印度男士正在搓着手掌，*Sielon* 赶快上前询问客人是否感觉冷，客人的英语晦涩难懂，*Sielon* 耐心询问后得知客人冷，赶快为客人拿来了吧台中的电暖气和一个厚实的披肩，当时客人饮用的 *Johnnie Walker* 和纯净水，*Sielon* 在询问客人后为客人更换了更暖一点的水，客人非常激动，拍着 *Sielon* 的肩膀感谢之余，称呼也变成了 “*My friend*”。通过细致的观察，更好地了解客人的需求，不仅提供了贴心周到的服务，还建立了个人情谊。

人物二： 中餐厅副经理 *Jack*

1 月 5 日是中国传统的“腊八节”，按照习俗这一天要泡腊八蒜，喝腊八粥。这天中午，中餐厅有很多客人来用餐，中餐厅副经理 *Jack* 通过与厨房沟通为每一位来用餐的客人提供了一碗腊八粥。用餐的宾客中有一位老先生说自己很早就移民去了美国，很久没有尝到家乡的腊八粥和饺子了。当 *Jack* 知道这件事情后，除了为老先生所在的这桌客人提供了腊八粥外，还提供了一份饺子。老先生用餐后对 *Jack* 表示感谢，说今天的晚宴让他尝到了小时候的味道。

人物三： 送餐部 *Frank*

周六晚上十点左右，送餐部 *Frank* 接到总机电话，一位房间的客人需要开启罐头。由于担心提供的刀具误伤客人，*Frank* 决定先去客人房间查看。发现客人需要开的是无拉环式铁皮罐头，在征得客

人同意后, *Frank* 将罐头拿到厨房, 用专业的器具打开后, 又配上一副刀叉和口布, 给客人送到房间。客人接到后非常满意, 对 *Frank* 的细心周到给予了高度赞扬!

人物四: 咖啡厅 *Serena*

来酒店入住并参加会议的王女士每天早餐和午餐都会到咖啡厅用餐, 有一天王女士在宾客意见卡上提出可不可以为她准备一些坚果, 她是孕妇, 希望每天早餐时可以补充营养。由于自助餐台没有坚果类食品, 咖啡厅 *Serena* 立即联系了饼房帮客人烤了一些瓜子仁和核桃, 并且在客人入住期间每天都细心周到地照顾着客人。王女士很感动, 在离店时特意写了表扬信给 *Serena*。

教学方法:

1. 阅读分析, 启发式讨论, 让学生分享自己的故事
2. 让学生分组阅读四个故事, 与其他同学分享自己的体会
3. 衍生课后作业: 让学生排演自己的优质服务故事

教师笔记与分析:

1. 用心, 这是为客人提供优质服务的基础。
2. 观察, 是能够提供优质服务行为的方法。
3. “建立个人情谊”。引导学生学会观察, 用心服务。