

## 阅读案例：餐饮部建立个人情谊—丽思卡尔顿

**案例开发人：**长春职业技术学院 王洋

**案例所涉及部门：**餐饮部

**案例所涉及相关课程或科目：**餐饮服务与管理、服务质量管理

### 案例陈述：

L女士一家是金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店的常住客人，从2011年第一次入住这家酒店就深深的爱上了这家酒店，享受这里的每一个服务细节。那个时候她的儿子多多刚好一周岁，L女士一家在餐厅用餐过程中也结识了当时还只是实习生的现在的鲜坊餐厅经理，并且两人一直保持联系。这一次L女士再次回到三亚，由于特定的一些因素没能够回来入住，这成为了L女士此行的一大遗憾，但是她依然联系到了鲜坊餐厅经理。

在聊天中鲜坊餐厅经理得知，虽然客人住在隔壁酒店，但是无时无刻都在回忆着丽思往年的点点滴滴，垂涎着这的每一道美食，惦记着每一个可爱的绅士淑女。她的儿子多多，一直和鲜坊餐厅经理是好朋友，也非常渴望能够见到他。餐厅经理和L女士表示非常感谢他们一家一直以来对我们的支持，并且邀请L女士一家可以抽身回来度过愉快的下午时光并体验我们最具特色的鲜坊自助火锅。L女士欣然的接受了鲜坊餐厅经理的热烈邀请，并且约定次日下午3点在大堂见面。鲜坊餐厅经理马上找到了大堂吧经理和鲜坊餐厅几位同事一起为他们策划了一个非常难忘的丽思卡尔顿体验。

约定的时间就要到了，鲜坊餐厅经理已经在大堂等待这可爱的一家人了，当多多下车看到等在门口的鲜坊餐厅经理时，马上飞奔了过去，鲜坊餐厅经理一把抱起这个小家伙。大家都非常开心见到彼此。随后鲜坊餐厅经理安排L女士一家先到大堂吧稍坐休息。到了大堂吧后，我们的大堂吧经理热情的接待了L女士一家，并且安排落座在全大堂吧视野最好的位置。大堂吧经理把事先准备好的礼物送给多多，是一个拼装小飞机模型和具有神奇魔力的丽思儿童手环。多多对这两份礼物非常喜欢，马上邀请鲜坊餐厅经理一起开始组装小飞机，就在这时，我们的身着顿顿衣服的使者（顿顿：金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店社区足迹活动-顿顿熊慈善义卖百万公益活动，顿顿熊玩偶100元/个，所得收益将资助三亚光明连接脑残疾儿童中心。）出现了，向他们表示欢迎。L女士一家此刻已经难以抑制心里激动的情绪，感谢我们准备的这些。

晚餐时间，鲜坊餐厅经理带着L女士一家到鲜坊餐厅享受晚餐火锅自助。L女士一来到餐厅，仿佛回到了自家一样，特别亲切。在晚餐期间，顿顿使者和多多玩的非常开心。在L女士一家准备离开的时候，鲜坊餐厅经理手拿着我们的特色丽思卡尔顿小狮子来到多多面前，并送给了他，希望多多健康成长，并和多多做了约定，每年都在这里相聚。

L女士对这个下午的安排，表示非常的感动。金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店，永远是她出行的第一选择。“虽然此次没有入住丽思，但是它一直深深的住进了我和我家人的心里。感谢每一位绅士淑女们的亲情相待。也同样期盼着与三亚丽思卡尔顿再一次相见。”

### 教学方法：

学生阅读案例之后，讨论以下问题

- 1、 作为餐厅经理，你的熟客不在本酒店入住，你会采取什么措施？
- 2、 作为客人，你更喜欢什么样的酒店体验？
- 3、 作为餐厅经理，你还有什么惊喜为客人提供？
- 4、 如何建立良好的客户关系？



### 教师笔记与分析：

从L女士一家人在金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店一个下午的体验，深深被酒店的绅士淑女们打动了，每一个小的细微贴心互动，让客人感受到了宾至如归的感觉。最让人可谓的是，此次出行并非住在金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店而是在别的酒店。因为鲜坊餐厅经理多年与客人保持着良好沟通，像亲人一样的感觉有温馨感和信任感。服务是用心体会对方，让对方感受到我们的酒店人的真诚，才会换来客人对酒店的真诚。有可能客人来到酒店不是为了品牌，而是为这里工作的酒店绅士和淑女而来。情感服务成本在运营成本是最低，但客人回报率是最大。

鲜坊餐厅经理为酒店增进店内消费。因为餐厅经理为客人提供的一系列体验，使客人成为金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店忠实的顾客。

每一位员工时刻铭记丽思卡尔顿的服务信念：我与他人建立良好的关系，并为 Ritz-Carlton 创造终身客人；我得到授权来为我们的客人提供独特、难忘和个人化的体验。丽思的黄金服务推动酒店的绅士淑女为客体验不同的惊喜和感动，酒店业绩能不好吗？