

**阅读案例：建立个人情谊，准备青岛啤酒**

**案例开发人：**云南旅游职业学院 陈凌

**案例所涉及部门：**前厅部 行政酒廊

**案例所涉及相关课程或科目：**前厅服务与管理、服务质量管理、沟通技巧

**案例陈述：**

有一位客人 Mr. Ray 和他的朋友在入住期间每天晚上都会来到酒廊用餐，特别喜欢喝冰的青岛啤酒，但行政酒廊每天小冰箱冷藏的数量有限，还有其他客人也会饮用。

前厅部的 Lia 了解到情况后每天提前帮客人准备好他们喜欢喝的青岛啤酒。客人感到 Lia 非常贴心，让他们在一天的工作劳累之后在酒廊度过舒适的闲暇时光。在聊天过程中 Lia 了解到客人去过中国很多地方，有到处旅游的习惯。因为 Lia 刚好在云南读大学，就向客人推荐并介绍了云南的一些好玩的地方及攻略，客人感到非常有帮助，称赞这是一次非常愉快的入住，并写了一封感谢信感谢 Lia 的贴心服务。

**教学方法：**

学生阅读案例之后，

讨论 Lia 哪些地方做的特别优秀？如何赢得了客人的表扬？

讨论如果自己是 Lia 还能够如何更好的服务客人

**教师笔记与分析：**

通过为客人提供满意加惊喜的服务，把握好时机和客人建立情谊，才能提供更优质的服务并让客人再回来。