

阅读案例：生日的惊喜

案例开发人：山东旅游职业学院 李文英

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、沟通技巧

案例陈述：

某日，R酒店中餐厅意味轩餐厅实习生Lena接到肖先生的预定电话，第二天晚上给他的女儿肖肖庆祝五周岁生日。虽然Lena刚刚到酒店两个周的时间，她第一时间就要想到为即将迎来的小客人创造一个终生难忘的生日惊喜。第一件事就是通知饼房做一个精美蛋糕，然后跟主管详述了肖先生的预定请求，开始探讨如何为客人创造惊喜。

第二天晚上，肖先生一家一到门口，Lena就立刻迎上去，送上提前准备好的由意味轩餐厅所有成员做成的生日贺卡，并祝“肖肖，生日快乐”。Lena把客人带进餐厅以后，餐厅主管和副厨师长已经早早等候在里面，他们带着肖肖参观了整个餐厅和厨房。参观过程中，讲述了餐厅的故事，厨师还热情地介绍了肖肖喜欢吃的手工意大利面和牛排的制作方法，看到美味，肖肖已经开始期待接下来的晚餐了。把肖肖带到她中意的座位上，副厨师长亲自帮她推荐特色菜。

就餐过程中，餐厅主管发现肖肖有些咳嗽，上前询问得知肖肖最近嗓子过敏。主管立刻帮肖肖调了一杯蜂蜜柠檬水送上，又想到之前订的蛋糕有可能不合适咳嗽的孩子食用，那接下来该怎么办？

主管想何不让小寿星自己做主，选一个合适自己的蛋糕？于是与肖先生提议带肖肖去一楼餐厅选一个适合肖肖的小蛋糕。在餐厅主管带领下，肖肖心满意足地选择了自己喜欢的小蛋糕，回到餐厅准备点上蜡烛，许下自己的生日愿望。

取回蛋糕后，主管将先前准备的蛋糕和新挑选的小蛋糕一起点上了蜡烛，并召集服务团队和厨房团队的同事们一起唱着生日快乐歌将蛋糕送到他们的桌前。

教学方法：

- 让学生阅读案例之后，启发学生讨论，除了文中各个角色的做法，还可以为客人提供哪些个性化服务？
- 分析个性化服务形成的关键因素。

教师笔记与分析：

R酒店致力于通过创造独特、令人难忘的个性化体验创造终生客人，这个理念会通过培训、例会、考核等各种方式深入员工内心并表现在行动上。所以实习生新入职两周就已经深切明白如何有程序地制造惊喜。



MARRIOTT CHINA HOSPITALITY EDUCATION INITIATIVE (CHEI) (Faculty Internship Case Study Collection)

对于儿童就应该特近儿童的心理制造惊喜，所以带领肖肖参观餐厅和厨房，并讲解她喜欢的菜肴制作方法，这无疑又是用心搜集客户喜好并积极实施的成功经验。

当发现肖肖咳嗽过敏时，立即送上蜂蜜柠檬水，并由此考虑到先前准备蛋糕可能存在问题。酒店人一定要善于观察事物，有较强的洞察力，及时灵活采取措施。本案例中，不仅送上蜂蜜柠檬水，面对蛋糕问题又想到临时选个小蛋糕来应对孩子嗓子的问题，这是面对意外情况灵活处理的又一成功做法，并最终带来客人的美好体验。