

## 案例：大堂吧预定出错

**案例开发人：**北京中瑞酒店管理学院 毛甜

**案例所涉及部门：**前厅部总机 餐饮部大堂吧

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店前厅管理 餐饮管理 客户服务

### 案例陈述：

住店客人通过总机预定了大堂吧的位置，但是不知道由于什么原因，时间出现了冲突，客人与另外两位友人到达的时间大堂吧时。作为大堂吧接待的 Tom 没有找到他的预定，并且此时大堂吧已经满座。

如果你是 Tom，你现在会怎么处理？如何做到让客人不仅满意你的安排，还能够借此机会提供超越期望的卓越服务，是客户成为忠实客户。

### 教学方法：

#### 角色扮演、方案分析、问题讨论

1. 全班学生可以先进行小组讨论不同的解决方案，并内部选定最佳方案。
2. 三到四组学生上台表演他们的方案。
3. 投票选出最佳表演组。

本案例可以结合 LEARN，听感歉应告模式学习。参考万礼豪程酒店情景英语教材第九单元。同时也可以配合英文听说，联系口语与沟通能力。