

解决问题案例：非买一送一的酒单

案例开发人：武汉职业技术学院 鞠小琦

案例所涉及部门：餐饮部 酒吧

案例所涉及相关课程或科目：餐饮管理 酒水管理

案例陈述：

L 酒店的酒吧在平时的晚间 17:30-20:30 会有 happy hour 的促销活动。客人如果在这个时间段内选择 happy hour 酒单上的任何一款饮品都可以享受到 by one get one free (买一赠一) 的优惠。某一个星期三的晚上六点，酒吧来了两位中国客人，酒吧服务员 Tom 走上前去迎接客人。

客人：“你们现在有什么促销活动吗？”

Tom：“我们现在有 happy hour 的活动。” (Tom 同时指了一下客人眼前方挂在吧台里的小黑板，上面写着 happy hour, by one get one free 的促销字样)

客人：“好的。” (客人指着桌上另一份酒单，非 happy hour 酒单) 问到：“这个是你们的酒水单是吧？”

Tom：“是的。”

客人：“好的谢谢”

后来客人点了两杯不在 happy hour 酒单上的葡萄酒，喝完后叫来了服务员 Tom 要求为她们提供 happy hour 时段免费的另外两杯红酒。Tom 告知她们点的酒不是 happy hour 酒单上的酒，无法享受折扣。这两位客人非常生气，并说 Tom 一开始并没有告诉她们，这种行为是欺诈客人，情绪非常激动。

教学方法：

- 1: 首先应该引导学生思考 Tom 的工作方式是否存在明显漏洞，并用角色扮演的方法让学生主动思考如果他们是 Tom 会如何向客人推销，遇到问题又该如何解决。这种案例代入式教学方式，能够给他们留下深刻的印象。
- 2: 从这个个案的投诉解决中，运用归纳法，让学生反向思考在工作中遇到投诉的一般解决流程，学生自己归纳总结出来的流程他们会更加印象深刻。最后教师加以总结。
- 3: 教师为学生另外准备几个投诉案例，让学生运用自己归纳出的投诉解决流程，分组进行讨论并最后进行角色扮演，达到巩固知识的效果。

真实解决方案：最后酒吧经理出面安抚客人，承认 Tom 在一开始没有向客人解释清楚并道歉。并送给客人两杯鸡尾酒作为补偿。

教师笔记与分析：



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

这种解决方案符合酒店投诉客人的一般解决方法与准则。能够解决大部门酒店运营过程中遇到的投诉客人。现实中那两杯鸡尾酒成本低于葡萄酒成本，这种方式即能满足客人需求，又满足了酒店需求。