

## 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。