

## 案例：客房送餐客人不满 1

**案例开发人：**宿州学院 蔡雪洁

**案例所涉及部门：**前厅部总机

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店前厅管理

### 案例陈述：

C 酒店内，一天晚上 21:30，酒店总机话务员 Mary 接到点餐服务（room service），说：“晚上好，有什么可以帮您吗？”客人说：“需要点餐，来一份海南鸡饭”。Mary 说：“请问几位，请问还需要其他饮料吗？”客人说：“1 位，不需要其他饮料”后，Mary 又重复客人点的菜，登记宾客房间号码、姓名、用餐人数。话然后，Mary 用点餐机下单给厨房，下单后半个小时，送餐员把客人点的海南鸡饭送到房间。

送餐刚过 2 分钟，客人打电话到总机，还未等接线员开口，客人便一顿骂：“大晚上的，想吃点热的，为什么鸡肉是凉的？还是五星级，居然这样糊弄客人，是不是剩下的菜，别人不要的，怎么那么凉，还让不让人吃了？”Mary 委屈的说：“这个鸡本来就是凉的”。更是惹火了客人，客人气得要投诉，挂断了电话。

### 教学方法：

1. 复习送餐常规流程与规范。

2. 角色扮演

- 学生分组扮演客人、Mary 与送餐服务员。
- 首先完整演绎正确送餐服务流程，注意电话沟通技巧和礼仪。Mary 需要提前告知客人海南鸡饭的做法等避免问题的发生。了解客人需求之后，还可做出超出预期的服务，例如赠送热水等。

3. 解决问题

- 当客人第二遍打电话是，Mary 需要使用不同的方案，解决客人的投诉问题，而不是回答鸡本来就是凉的。
- 全班同学投票，决出最佳小组。

### 教师笔记与分析：

酒店的送餐服务是高星级酒店的一项常规服务。此案例中作为 DTS 点餐服务，应主动介绍客人选择视频的原料、味道、辅助配料及制作方法，熟悉菜品，问清楚客人的忌口，避免过敏。同时，应主动推荐菜品。此案例中应提前告知客人海南鸡饭的做法，当客人订完餐后，还应立即告知一个明确的时间 45 分钟。就本案而言，服务人员应该积极面对顾客提出的问题，并澄清事实或说明原因，同时要记录客人的反馈，感谢客人的建议。

总机服务员对于客人要求的回答：不能直接回绝客人，要为客人想办法，提出解决方案，最好提出两个或三个解决方案供他选择。即便客人没有采纳你提出的意见，但他也会因此感受到你所做出的能力，有时候，过程比结果更重要。

总机经常会接到客人投诉的问题，要本着为客人解决问题的思想，尽量为客人想办法，而不能简单粗暴的回绝客人，这样很容易激发矛盾。

顾客提出的问题如果确实是事实，服务人员要敢于承认，勇于承认错误的服务人员会获得顾客的尊重，当然承认不足也是有技巧的，若确实不是，我们也要澄清事实。就本案而言，餐厅不可能把别的客人吃剩的菜肴在给新来的客人食用，这是餐厅的大忌，可假如有客人提出这样的异议，我们一定要向客人澄清，说话注重语言技巧，并告知客人原因，让客人知晓。