

案例：难吃的牛排

案例开发人：郑州旅游职业学院 景艳

案例所涉及部门：餐饮部

案例所涉及相关课程或科目：酒店餐饮管理

案例陈述：

第一天上班的酒店餐饮工作人员 Tom 在他的时间工作时段快要结束时，看到一位客人点了牛排，但吃了一口，就没再吃，主动上前询问：How is your beef? 客人回答：Not good. 此工作人员并没有解决客人的问题就按时下班了，也没有将客人的问题告知接替他的其他工作人员和部门经理，结果客人等了 1 个半小时，很奇怪，他的牛排还没有来，十分生气，就询问为什么。此客人是酒店的常驻 VIP 客人，决定不在此酒店住下去。

酒店餐饮经理得知此事，立刻让厨房给客人又做了一份牛排，并带领餐饮部所有人员向客人道歉，同时由于客人是酒店的常驻 VIP 客人，GM 还组织酒店的所有工作人员举行红地毯式的欢迎仪式，欢迎客人再次入住酒店。

教学方法：

案例分析：

Tom 哪里做的好？哪里做的不对？在得知客人不满意牛排的时候 Tom 可以怎么处理？

餐厅经理得知此事之后还可以怎么做？

我们为什么要这么重视老顾客？

教师笔记与分析：

本案例中 Tom 看到客人吃了一口牛排，没再吃时，主动询问客人的行为是正确的，但是在得知客人对牛排不满意时，应该及时为客人再重做一份，而不应该置之不理，按时下班，下班时应将此问题告知自己的同伴，让同伴及时解决，耽误了解决问题的最佳时间，造成了严重的结果。