

解决问题案例：宴会厅 LED 临时损坏

案例开发人：池州学院 余菲菲

案例所涉及部门：餐饮部 宴会部

案例所涉及相关课程或科目：餐饮管理类课程，宴会统筹管理，客户服务，沟通技巧

案例陈述：

某公司订好酒店宴会厅 200 人的会议，会议在下午 2 点半开始，要求使用 LED 投影。酒店 LED 投影一年前从集团供应商购买，开机调试由供应商负责。早上 7:30 酒店宴会厅工作人员按照正常程序开机正常。13:00 供应商售后服务小王对 LED 投影进行电脑调试时，发现 LED 屏出现故障，自己主要负责程序调试，后电话联系公司故障维修师傅过来检修。此时已经 13:30，师傅过来需要半小时时间。宴会统筹经理与会议负责人做进一步沟通。

真实情况：

13:30 酒店联系工程部经理过来查看 LED 投影故障，看是否有紧急维修处理方案。后经排查，酒店认为电源被烧坏，但无法维修。酒店 GM 和宴会统筹经理连同工程部人员与客人协调测试 LCD 投影，作两手准备。

13:55 供应商维修师傅赶到宴会会场，及时进行检修。

14:25 LED 投影修好。

14:30 会议如期进行。

教学方法：

讨论分析，角色扮演练习沟通

- 1、如果你是宴会统筹经理，该如何与客人沟通处理此事？
- 2、如何避免此类事情的发生？

教师笔记与分析：

案例的结果是 LED 屏及时修好，会议按时进行，但客人的会议体验感肯定是打折扣的。酒店销售经理全程跟进会议和宴会用餐；宴会统筹经理连同销售总监与客人沟通优惠价格方案；例会明确跟会细则，以避免问题再发生。

LED 坏屏是突发状况，但经排查的原因是因为宴会厅早上 7 点半开机调试后未及时关屏，而屏幕处于黑屏状态时影响散热导致线路烧坏。同时供应商调试员不懂专业维修，使得故障维修处理不及时。