

案例：客房送餐客人不满 2

案例整理人：长江职业学院杨珺

案例教学设计：万礼豪程项目教学顾问 徐得红

本案例或教法已在黑龙江职业学院试用，如有疑问，请咨询：411464921@qq.com

案例所涉及部门：前厅部总机 餐饮部

案例所涉及相关课程或科目：房务管理、餐饮管理

案例陈述：

L 酒店是一家位于上海市中心的五星级酒店，3203 房间入住了来自意大利的格林先生。格林先生是来中国出差的，这是他第一次来中国，他并不能吃惯中国的饭菜。与格林先生一同出差的还有查理和哈利两位同事。他们的飞机到达上海的时候已经很晚了。于是入住之后，三位都觉得有点饿，但又不想出去吃饭。于是三位先生约定，在格林先生的套房，一起点客房服务，顺便一起讨论一下第二天的工作。

晚上 11 点，格林先生拨通了酒店总机电话，点餐。他们想点三份意大利面。格林先生的英文带有浓重的意大利口音。送餐部的 Yan 接了电话。

半小时之后，送餐部的小张，敲响了 3203 的门铃。格林先生非常期待的打开门，却发现送来的只有一份意大利面。格林先生非常生气，此时此刻他们都非常饥饿了。

小张立刻意识到，可能点餐流程上出错了。面对生气的要投诉的格林先生，小张会如何处理？

学习目标：学会送餐常规流程与规范；

意识到相关部门之间、相关岗位之间的工作流程与合作的重要性；

能够找出订餐到送餐过程中可能出错环节；

面对生气的客人，学会站在送餐人员角度尽量降低客人愤怒，避免事态升级；

如果事态升级，学会运用 LEARN MODEL 解决客人投诉

教学建议：

1. 复习送餐常规流程与规范。

2. 分析从订餐到送餐过程中可能出错的环节。

3. 小组讨论解决方案

作为餐厅经理，当你得知此事之后，你会做出哪些措施来满足客户的需求？

讨论各部门之间的合作与工作流程。

4. 情景再现—角色扮演（运用 LEARN MODEL，万礼豪程酒店情景英语第九单元有介绍）

学生扮演客人格林和送餐员小张。小张需要注意哪些技巧，解决客人紧急的问题。可以使用 LEARN Model。听感歉应答。

教师笔记与分析：

1. 案例分析： 客人房间内点餐，会打电话给总机，总机将客人用餐要求转给 Room service。不管是作为总机还是 Room service 都需要记录清楚客人的点餐要求。
2. 酒店对客服务需要不同的部门之间相互沟通协调，对于客人而言，任何一个部门的服务质量都代表着酒店的形象，影响客人对酒店的印象。因此，任何一个部门都应该重视对客服务的质量，给客人提供满意周到的体贴服务。
3. 解决客人投诉可参照（万礼豪程酒店情景英语第九单元），出现问题，应以最快的速度给客人解决，并根据情况给予客人补偿，不可以推卸责任。注意处理投诉要果断，不要绕圈子，一定要正视问题并诚信致歉，否则客人投诉会升级。