

阅读案例：结婚周年纪念日--丽思卡尔顿酒店

案例开发人：郑州旅游职业学院 王小会

案例所涉及部门：商务中心 公关部 餐饮部 客房部

案例所涉及相关课程或科目：《酒店管理》

案例陈述：

2017年7月19日海口丽思卡尔顿酒店公关部经理 Belinda 收到邮件，知晓 L 先生与他的妻子 Q 女士会在 7.24 日下榻我酒店，庆祝 L 先生岳父岳母的 41 周年结婚纪念日。Belinda 将自己收集到的客人喜好分享给了 Chef Alan 和中餐厅经理 Silvia 及客房部。酒店觉得是个难得的机会，他们打算与丽思卡尔顿的绅士淑女们一起为 H 教授夫妇打造一个难忘的 41 周年结婚纪念日的回忆。

客房部在房间里用花瓣摆出了“周年快乐”的字样，还摆放了夫妇喜欢的蓝色气球。在床榻上，用浴巾折叠了一对天鹅，寓意两人爱情长久且甜蜜。

Belinda 与酒店的中餐厅总厨 Alan 进行了对接，说明这对夫妇的情况。

厨师 Alan 很细心的询问了客人的口味喜好和忌讳，得知 Q 女士是素食者，尤其关注了客人的年龄，以便选择相适应的烹饪方式。于是厨师 Alan 将晚餐细致的分为前菜、主菜、甜点三步骤，采用了“中式西吃”的巧妙安排，避开了素食者会吃到肉菜的可能。在菜品的烹饪上厨师 Alan 也做了精心的准备，为素食者 Q 女士做得每一样素食，都是用熬制 3 小时的汤作为基础搭配，美味又不失健康。其中为 H 夫妇准备的周年纪念甜品也是别出心裁，选用了尚好木瓜直接搅碎而成，搭配上成熟桃子的浆汁制成的桃胶，与木瓜浆相辅而成，清淡甜雅。

天龙轩中餐厅经理 Silvia 和她的团队得知 H 夫妇喜欢蓝色和粉色，Silvia 找到酒店的美工 Coco Sun 为两位老人做了一张蓝粉搭配的爱心菜单，为了让客人看着方便，Silvia 和她的团队想到将菜单剪裁成 A5 尺寸，将菜单与折叠好的餐巾结合，让客人入座的同时就可以看到专属菜单。除此之外，Cindy 还在包厢里面布置了很多蜡烛，让 H 夫妇推门而入的时候，能首先在视觉上感觉到温馨浪漫。在圆台的餐桌上还用花瓣摆成 41 的数字，象征着两位老人的 41 年爱情旅程。Silvia 得知教授喜欢作诗，于是用餐当晚安排了中餐厅的 Albert 现场为两位老人吟诗，并且把 H 先生的诗词誊写在了折扇上作为礼物送给他们。Silvia 还和酒店的尼泊尔实习生 Ang, Sandip 沟通，在用餐结尾，他们弹奏吉他演唱了一首寓意和平与甜蜜的歌曲，所有帮忙精心准备这次惊喜的绅士淑女们手捧蜡烛、蛋糕进到房间，一起为这对老夫妇送上祝福。

H 夫妇很是感动，眼眶也渐渐湿润，不停地说“太惊喜了，太感动了。真的很感谢你们的用心，给我一个如此难忘的周年纪念日。”

Silvia, Cindy, Abby, Alan, Tom, Albert, Sandip, Ang, Zhenyun, Belinda 和 Coco 及所有参与此项活动的员工不断寻求机会去改革和改进为客人提供的丽思卡尔顿入住体验，让客人感受了惊喜，为客人提供最个性化最独特难忘的服务，充分证明酒店团结协作，用心、诚心、真心的服务精神。

总之一句话，客人动情，反映了酒店的用心。

教学方法：

阅读与分析本案例

1. 完成本次 Wow Story 都有哪些部门，分别做了哪些努力？
2. 各个部门之间是如何沟通合作，共同完成这次周年庆祝的？
3. 角色扮演：如果你是酒店的礼宾、前台、或者西餐厅的员工，虽然并没有参与到以上的 Wow Story，你当天还能为 H 夫妇创造什么难忘的体验呢？
4. 总结，作为酒店的员工，参与了这样的服务之后，会有哪些感悟。

教师笔记与分析：

教学目标：

与学生分享行业真实案例，体会服务精神与服务理念。

鼓励学生开放性思维，体会用心去做好优质服务。

使学生感受到，为客人创造惊喜之后，自身的收获与喜悦。

