

阅读案例：大堂吧的 WoW 服务

案例开发人：贵州职业技术学院 徐倩

案例所涉及部门：餐饮部 大堂吧

案例所涉及相关课程或科目：餐饮服务与管理，酒店管理概论，酒水知识与酒吧管理，职业素养

案例陈述：

Den 夫妇因为一次商务旅游入住了酒店，他们在酒店总共呆了五天，在此期间，Den 夫妇经常到酒店的大堂吧休憩并点上一杯喝的。一天，Den 夫人在大堂吧点了一杯鸡尾酒，而酒店没有制作这款鸡尾酒的其中一款配料，于是 Den 夫人便另外点了一杯咖啡。第二天，他们又像往常一样去了大堂吧，当时的酒店员工 Tina 微笑着对 Den 夫人说：“您好，昨天您点的那款鸡尾酒，我们后来专门去找了配料，现在找到了，需要给您来一杯吗？”Den 夫人非常的惊讶，**WOW!**很高兴的立即表示来一杯。之后，Tina 也陪着 Den 夫妇聊聊天，发现他们对所在城市的旅游信息完全不清楚，这时，到了 Tina 下班的时间，Tina 主动提出：“我现在休息了，如果你们不介意，我可以带着你们到城市中心看一看。”

又一次的 **WOW!** 客人非常高兴的接受了 Tina 的陪同！

学习目标

1. 解释规范化服务+超常服务=优质服务
2. 理解客人入住酒店应该收获的是一段经历

教学方法：

- 服务管理课：丰富本故事的内容，提问，思考，讨论
- 英语课堂：角色扮演，场景还原。可以要求同学们自编自导自演这一段剧本并进行比赛。
- 内容引导：
在讲述这个案例时，我首先会在两个地方请同学自己去思考。
一是当 Den 夫人在大堂吧点了一杯鸡尾酒但酒店没有时，学生去思考该如何应对。
二是发现 Den 夫妇对所在城市的旅游信息完全不清楚时，学生去思考该如何反应。

课堂形式：全班同学按照分组形式来对这两处思考点进行讨论，并将讨论结果以 Role Playing（角色扮演）的形式表演出来。

教师笔记与分析：

一、案例分析

- 1、酒店除了硬件设施，更重要的是做好服务，而细心周到的服务，个性化的服务就显得尤为重要。
- 2、当客人在大堂吧所点的鸡尾酒没有时，很多员工可能只想到让客人选另一杯，没有深入思考是不是可以通过自己的努力满足客人的一切所需。
- 3、当客人表示对该城市的旅游信息不清楚时，很多员工的做法只是告知客人这些信息，而 Tina 不怕麻烦，利用自己下班的时间带客人出去感受这座城市的美好。这就是客人感到的超值服务，期望外的服务！**WOW** 的服务！
4. 规范化服务不会使客人不满意，但是优质服务会使客人非常满意。

二、案例结果

在这次旅游之后，Dejourdan 夫妇经常光顾酒店，成为了该酒店的 VIP 客人。他们非常喜欢这位酒店员工 Tina，每一次入住该酒店，都不忘要去大堂吧点一杯鸡尾酒并和 Tina 聊天，他们关系越来越好，客人还曾经写信给酒店总经理，要求给 Tina 升职。现在 Tian 和 Dejourdan 夫妇已经成为了朋友。每年 Tina 的生日，还是 Dejourdan 夫妇第一个给 Tina 发来祝福的短信！

你看，Tina 不仅与客人建立了个人情谊，而且还是长久的个人情谊，她对客人的真诚，值得我们每一个人学习。