

阅读案例：关于结账的 Tips

案例开发人：南京旅游职业学院 袁欢

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》、《职业素养（服务意识）》

案例陈述：

2014年5月，某公司在酒店宴会厅开完会议后，到中餐厅用餐，用餐即将结束，负责签单的王先生把服务员小孙喊过去要求结账，小孙将王先生一行人的会议及用餐消费账单递交给王先生，王先生确认无误后，递过去一张银行卡，要求刷卡付款，并要求开具相应的餐饮会议发票，说完就和同事一起聊起了天，服务员小孙按照正常程序在POS机上操作时，屏幕显示“余额不足”。此时王先生正和同事聊得不亦乐乎。

如果你是小孙，你会如何巧妙地处理？

真实情况：

如果这时候直接当着大家的面告知王先生银行卡内余额不足，势必会让王先生非常尴尬，在同事面前颜面无存。服务员小孙灵机一动，在王先生旁边轻轻说道：“王先生，前台有您的电话，请和我移步去前台接听”，王先生欣然起身走向餐厅前台，快到达时，服务员小孙向王先生说明了具体情况，并建议王先生使用其他银行卡或是现金支付，王先生很高兴得接受了建议，换了一张银行卡，支付了费用，并且非常欣赏服务员小孙的做法，认为这样保全了自己的面子，非常得体，对小孙再三表示感谢。

学习目标：

1. 正确运用餐饮部结账流程，为客人结账（实训课可以配合实操演练）
2. 灵活处理结账时发生的特殊情况

教学方法：

1. 分组讨论不同的解决方案。
2. 老师启发同学们：列举更多结账时会发生的状况，并讨论应对措施。
3. 英语课堂中可以进行角色扮演。

教师笔记与分析：

结账服务工作流程:

(1) 准备工作

- a. 核对账单: 检查台号、客人人数、食品和酒水项目, 确保没有遗漏, 金额准确
- b. 打印账单: 账单打印清晰, 放入有酒店标志的账单夹中, 并配备一支使用良好的、带有酒店标志的圆珠笔

(2) 递送账单

- a. 不主动要求客人结账
- b. 当客人要求结账时, 动作迅速, 不让客人等候
- c. 站在客人的右手边, 使用舒服的语言, 如 “吴先生, 这是您的账单”
- d. 打开账单夹, 将圆珠笔放在账单夹旁, 并指出金额, 除非客人要求, 否则不要说出具体的金额
- e. 应随即保持距离, 待客人将现金或是银行卡准备妥当后再上前收取, 并当面将现金复点一遍
- f. 如客人需开具发片, 需问清楚发票抬头

(3) 将找零/发票/收据交给客人

(4) 感谢并欢送客人

3. 结账服务相关知识

(1) 现金

少量现金餐后即付, 大量现金请客人至收银台付款

(2) 消费挂房间

请客人出示房卡, 客人在账单上签字, 及时至收银台核对该客人消费是否可挂房账。

(3) 签单

及时与收银台确认该客人是否为有效签单人及可签单额度。

(4) 支票

- a. 将支票交至收款员检验
- b. 请客人在支票背后写上姓名、身份证号、单位名、电话号码
- c. 将支票客人联及发票交给客人

(5) 会员卡



MARRIOTT CHINA HOSPITALITY EDUCATION INITIATIVE (CHEI) (Faculty Internship Case Study Collection)

- a. 区分会员卡的不同折扣
- b. 及时给客人积分

要领:

- (1) 在结账服务中，账单只能单独递交给主人查看，不能公开或是提交给其他人
- (2) 在结账服务中，要灵活应对各种情况，以免让客人陷入尴尬的境地