

阅读案例：客房送餐也可以制造惊喜

案例开发人：广州科技贸易职业学院 陈冬梅

案例所涉及部门：餐饮部 客房送餐

案例所涉及相关课程或科目：客户服务 客房送餐 职业素养

案例陈述：

Mr. Y 是某家酒店的住客，在住店期间，他都会在晚餐时间致电客房送餐部提供送餐服务。某天晚上，Mr. Yf 致电送餐部，点了一份和牛汉堡和马苏里拉芝士送到房间，方便自己在工作之余享用晚餐。第二天的晚餐时段，Mr. Y 同样点了马苏里拉芝士配可口可乐。

真实情况：

客房送餐部的 Haper 猜想客人喜欢吃芝士，便仔细地把客人的喜好记录下来，准备为他创造一个惊喜。Haper 在系统中查看了客人的资料，发现他会一直住到月底才离店，于是 Haper 和饼房的同事沟通，让他们根据客人的特殊喜好准备一份只是拼盘。

拼盘准备好之后，Haper 觉得还不够。他回想起这两天送餐时，都看到 Mr. Y 都在观看 Pokémon 系列动画，并在与客人的交流中得知客人很喜欢这一系列动画。于是 Haper 决定亲手制作比卡丘留言卡。为了画好比卡丘，Haper 在休息时间花了好几个小时练习。功夫不负有心人，Mr. Y 的特别留言祝福卡完成了。Haper 将精心准备的拼盘和祝福卡送到了客人房间。

当天晚上 Mr. Y 回到房间看到 Haper 用心准备的惊喜之后，即刻给客房送餐部打电话表示感谢。他很表示看到礼物之后十分激动，以后出差还会再次来到这家给了他惊喜和感动的酒店。

学习目标

学会捕捉服务时机，为客人提供满意+惊喜的服务

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。

学生听取故事描述之前讨论如下问题并分享：

1. 你有为身边的人制造过哪些惊喜？

学生听完故事描述之后思考如下问题：



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

2. 如果你是 Haper，当你了解到客人两次都点了马苏里拉芝士之后，你会做些什么来给客人予惊喜？

学生听完真实解决方案之后讨论并分享：
如何才能给客人创造惊喜服务？

教师笔记与分析：

1. 客房送餐部的 Haper 很善于捕捉客人的信息。他从客人联系两次点了芝士的小细节里推测客人很喜欢芝士；另外，在给客人送餐时，他通过观察和与客人聊天，发现了客人很喜欢 Pokémon 系列动画。
2. Haper 在发现客人喜欢芝士后，即刻决定为客人创造惊喜。他通过翻阅客历和回想与客人的交流，并联系其他部门一起合作，力求将惊喜做到极致。
3. Haper 为客人准备留言卡时自愿牺牲休息时间，他追求卓越的待客之道正是酒店优质服务的体现。