

阅读案例：早餐的优质服务故事

案例开发人：广东财经大学 肖璇

案例所涉及部门：餐饮部 西餐厅

案例所涉及相关课程或科目：酒店管理概论，餐饮客户服务、职业素养

案例陈述：

案例 1：孕妇李太太吃早餐没有胃口（加强以客为友的服务意识）

小丽在自助早餐当值时，发现孕妇李太太皱着眉，什么食物都没有拿。她走过去亲切地问：“李太太您好，请问有什么可以为您做的吗？”李太太回答：“我觉得恶心，没有胃口，什么也吃不下。”小丽提议：“我为您准备送一杯泡了柠檬片的温开水怎么样？酸酸的柠檬片有助于刺激胃口，温水也不会伤胃。您小口小口地喝，看看胃口会不会好一点。”李太太感激地接受了小丽的建议。过了一会，她高兴地告诉小丽，自己感觉好多了。她对小丽说早餐只想吃鸡蛋菠菜煮面条，但那个需要在烧煮档自己点，可是看到有不少人排队，也许要等很久。小丽问清楚了她的需求，对李太太说：“您可以在餐桌这儿坐着等，我来帮您点；等做好了，我会直接端到您的餐桌上，放心吧，大概 15 分钟内就能做好。”果然，过了 10 分钟，小丽就端来了香气扑鼻的鸡蛋菠菜煮面条。她知道李太太的口味比较重，又特意为她拿来了盐瓶。李太太感激地连声称谢。

案例 2：自助餐的小争执

小丽在自助早餐当值时，发现 62 号桌的家庭有些小争执，原来王先生带着母亲来住店，特意购买了包早餐的房费套餐，想着母亲辛苦了一辈子，也带她来五星级酒店住店并享受高级早餐。但是王先生的母亲李奶奶还是坚持继续吃素，这让王先生觉得很不值。他不高兴地嘟囔着：“妈，你来这么贵的餐厅还要吃素，简直是浪费钱啊！”小丽赶紧跑过去，对李奶奶说：“老人家，我陪您去拿好吃的吧。”一边安抚王先生，说：“老太太茹素，肯定是为了家人平安祈福呢。让她安心最重要，我们餐厅除了肉食也有很多好吃的素食，我带老人家去取菜吧。”小丽问了老奶奶的喜好，先带她去取了一碟蜜渍荔枝；然后陪她去烧煮档，请师傅用清汤煮了一些嫩菜心和竹升面，又帮李奶奶拿了一份海藻寿司。李奶奶回到餐桌边，高兴地握着小丽的手，说：“寿司、竹升面我都是第一次吃呢，蜜渍荔枝我也喜欢，一点儿也不酸，谢谢你小姑娘！”小丽说：“不客气。我们餐厅的竹升面是用大竹篙手工擀制的，很地道！而且吃竹升面可好意头了，’升’寓意日子越过越好呢。

李奶奶，您看儿子多孝顺您，您呀，就安心享福吧。蜜渍水果旁边还有很多坚果和干果，都对身体很好的，您需要的话我再帮您送过来。”李奶奶乐得合不拢嘴，王先生也有些不好意思，大家的脸上终于露出满意的微笑。

案例 3：客人拿了一碟蟹腿冷盘（提高服务意识，服务在客人开口前）

小丽在自助晚餐当值，看到客人瞄了一眼阿拉斯加蟹腿，犹豫了一下又走开了。小丽走到客人身边，说道：“您好！我们餐厅的阿拉斯加蟹腿很新鲜，您要不要试一下？我可以为您送蟹钳过来。”客人高兴地报上了自己的台号。过了一会儿，小丽为客人送上一把蟹钳，还有一小叠纸巾和一个有柠檬片的洗手茶盅。她的细致服务得到了客人的赞许。

学习目标

- 记忆早餐服务员的职责。
- 清晰掌握优质服务，并自己创造优质服务。
- 加强服务意识，为客人提供优质服务

教学方法：

1. 阅读与小组讨论小丽的三个服务案例：小丽在三个案例中服务客人时，是如何做到让客人感受到贴心优质的服务的？
2. 角色扮演（英文课）分组挑选几个场景，演绎现场服务对话。
3. 故事分享：同学们互相分享自己经历过的优质服务故事。