

解决问题案例：晚餐已满

案例开发人：武汉城市职业学院 杨林

案例所涉及部门：餐饮部

案例所涉及相关课程或科目：餐饮经营与管理；酒店英语

案例陈述：

史密斯先生是某外企的海外总公司的高管，年底之时史密斯先生来到中国杭州，对公司业务进行为期4天的检查，工作完成之后临回国前一晚上，杭州公司的高层决定宴请史密斯先生，由于秘书的疏忽，忘记定宴请的包房，于是杭州公司的高管只好带着史密斯先生来到公司附近的杭州钱江新城某酒店的中餐厅碰碰运气，当晚的杭州风雪交加，当一行人来到酒店的中餐厅的时候已经接近晚上7点半，餐厅当值领班告诉史密斯先生一行人酒店的包房早就定空了，并且临近年底由于公司年会尾牙活动，连大厅也被包场了。陪同的秘书小声说道：“这么大的雪，估计找个像样的餐厅难咯！”听到这里，史密斯先生露出了失望的神情，他跟陪同的人说：“听我来过杭州的朋友提过，杭州西湖风景如画，可是由于工作时间不允许，他建议我一定要吃吃杭州的美食，看来今天也不能如愿了”如果你是酒店中餐厅经理，听到这样的问题，你会如何处理？都可以有哪些方案？

真实结果

在一旁的中餐厅经理听到了史密斯先生的话立马走过来对史密斯先生说道：“先生，您好，我是本餐厅的经理R，这是我的名片，很抱歉，由于临近年底，我餐厅的包房和大厅都十分紧俏，基本要提前一个礼拜才能订到，您如果以后需要用餐可以直接与我联系，我刚刚听到这位来自国外的先生说，他明天又要离开中国，您给我5分钟的时间协调一下，看能不能在大厅给您安排一桌。”听到这里史密斯先生的眼中露出了期待的神情。R经理找到今天年会大厅包场的杭州HL公司的负责人，将史密斯先生的情况简单的介绍了一下，没想到，包场客人爽快的答应了，为了表示感谢，R经理给包场的5桌每桌赠送了一瓶鲜榨果汁。史密斯先生如愿的坐了下来，为了保证各自的私密性，R经理有让餐厅服务员在史密斯先生的外围竖立了一个镂空的屏风，在点菜的时候特别向史密斯先生推荐了本店著名的龙井虾仁，干烧大陈黄鱼，西湖牛肉羹等杭帮菜。史密斯先生高兴的品尝着美食，连连说打，我要向我的同时朋友推荐这家酒店，因为在这里，他们会照顾好你所有的愿望，让你的旅程不留下任何的遗憾！

教学目标

- 能够识别酒店餐厅经理的职责与权利
- 树立灵活处理问题的意识，根据实际情况为客人提供个性化服务

教学方法：

- 餐饮管理课：提问，思考，讨论以下问题
 1. 作为餐厅经理，对于满心期待体验你们的产品与服务的客人你会怎么做？讨论其他解决方案。
 2. 作为餐厅经理，你会如何向在已经包场的客人解释？
 3. 餐厅经理努力为史密斯先生一行人解决用餐的问题的目的在哪里？
 4. 如何建立良好的，可持续性发展的客户关系？
- 英语课堂：角色扮演，场景还原，练习解决方案与对话。

教师笔记与分析：

- 1 由于客人的特殊性（明天就回国，心有遗憾）积极为客人寻求解决方式，体现了充分站在客人的立场上为客人着想的服务精神。
2. 对于客人给予的方便和帮助，诚恳的标示感谢，体现对客人的充分尊重。
3. 对客人的接待应有可持续行的发展，提供优质的服务，将自己的名字和名片留给客人，客人认可我们的服务之后，他一定会再次回来或者向身边的朋友推荐。