

## 解决问题案例：行政酒廊下午时分饥饿的客人

**案例开发人：**武汉城市职业学院 刘娟

**案例所涉及部门：**行政酒廊

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店英语、前厅服务与管理

### 案例陈述：

今天是你第一天在行政酒廊上班，现在是行政酒廊的 high tea(下午茶)时间，酒店的行政酒廊在下午茶时间只提供茶、咖啡、饮料、蛋糕、黄油饼干和各种新鲜水果。这时候有两位刚下飞机来住店的客人来询问你有没有 salty snack (咸味的零食)？你应该如何满足客人的需求呢？

### 真实情况：

- 1、客人不愿意单点，他们觉得等待时间太长
  - 2、客人只拿了两罐可乐，要行政酒廊的工作人员跟他们打了两杯冰块 (ice on the side)，并且客人不是很开心
  - 3、员工与客人承诺行政酒廊下午茶的零食今后会有所调整
  - 4、客人这才与员工讲到自己刚下飞机，不想吃甜食
- 客人比较满意地离开

### 学习目标：

- 能够说明行政酒廊的功能以及提供的服务项目。
- 能以小组的形式用英语演示行政酒廊中对客服务的内容。

### 教学方法：

- 1、学生们先把行政酒廊下午茶的食物用单词卡片的形式罗列出来
- 2、在行政酒廊工作一定要学会主动打招呼以及对客服务
- 3、教师与学生一起讨论这个案例中所需要的英文句子表达
- 4、学生进行分组，每组一共四名成员（两名扮演客人、一名为行政酒廊新手、一名为主管）在不同的组里面，教师可以观察每组针对同一案例而产生的不同解决方案

### 教师笔记与分析：

本案例要点：

- 1、要跟客人解释下午茶的零食为什么全是甜食，因为酒店行政酒廊每天下午茶的菜单是不会变的，零食都是甜食
- 2、为客人提供行政酒廊的菜单，问他需不需要单点 (a la carte) , 因为单点的菜单上有类似薯条、鸡翅等这样的零食
- 3、如果客人愿意点单，则要跟客人说明上菜的时间是 45 分钟以内。如果客人不愿意，则要表达歉意。并跟客人承诺今后行政酒廊下午茶的零食会做到咸甜搭配