

## 解决问题案例：宴会客损赔付问题

**案例开发人：**西京学院 周馨

**案例所涉及部门：**餐饮部 宴会服务部 市场销售部 管事部

**案例所涉及相关课程或科目：**宴会设计与管理、酒店服务

### 案例陈述：

公司年会现场，你作为宴会主管或经理

(1) 发现客人喝多后呕吐在了地毯上，地毯清洁需要支付额外的费用，这时你会怎么做？

(2) 在你管理现场时，发现客人手边的叉子折弯了，而你确定在备餐时，叉子还是完好的，这时你又该如何做？（宴会厅的餐具是由管事部管理）

### 真实情况：

(1) 先为客人递上一杯热水和一条热毛巾，随后联系酒店 PA 部门的管理人员，定损后（宴会厅经理与管事部主管汇报预估），与客人方的宴会负责人说明情况，并打出账单让客人签单。

(2) 询问在场服务人员，是否有不小心损坏叉子的状况发生，确认是客人所为后，与客人方宴会负责人联系，并拿出采购证明说明叉子的价格，与客人协商后，打出账单，要求客人签单。

### 学习目标：

1. 总结宴会客损赔付处理程序
2. 情景模拟客损赔付处理

### 教学方法：

- 餐饮宴会服务管理课：提问，思考，讨论
- 英语课堂：角色扮演，场景还原。

(1) 可以先适当提问学生，他们参加过得宴会中，觉得发生过的最奇葩的状况是什么？最常见的状况是什么？

(2) 宴会上，假如客人打碎了你的杯子，你能直接要求客人赔偿吗？如果学生回答可以，接着问学生，假如你问了才发现，这人是公司的老板，你的当众要求让他觉得难堪，你认为他下次还会选择你们酒店办宴会吗？

(3) 大型宴会除了宴会厅、餐饮、厨房、销售部门，还会涉及哪些酒店部门？分别都有哪些职责？讨论学习房务部，管事部，防损部，工程部，宾客服务部等其他人员在宴会中的职责。

### **教师笔记与分析：**

这是两起很典型的宴会部客损的案例

(1) 定损：地毯属于公共区域，清洁和管理应属于 PA 部门负责，因此宴会工作人员不仅是要与厨房等餐饮部门保持密切的沟通，还应与酒店其他部门随时联系。而叉子属于宴会部物资，定损应由宴会部根据采购和使用的实际情况来确定价格。

(2) 服务：宴会与普通零点餐饮稍有区别，一般表现在上菜速度快，客人吃得较慢，并有喝醉，吸烟等突发情况。应当培训服务员在宴会后期，盯桌时密切关注客人的情况，一旦发现客人有不适，及时引导客人到洗手间。

(3) 赔付：宴会一般金额较大，桌数较多，因此在准备期，销售会发一张 BEO 单给宴会服务部，当天的领班或主管应当仔细阅读，一方面掌握客人的菜单和特殊要求，一方面了解宴会的负责人和签单人是谁，在发生额外费用时，一定要与负责人和签单人及时联系，而不是私自和客人收费，并且让负责人和签单人了解到额外费用的产生原因和金额，同意支付。