



“迟到”的吉列鱼排

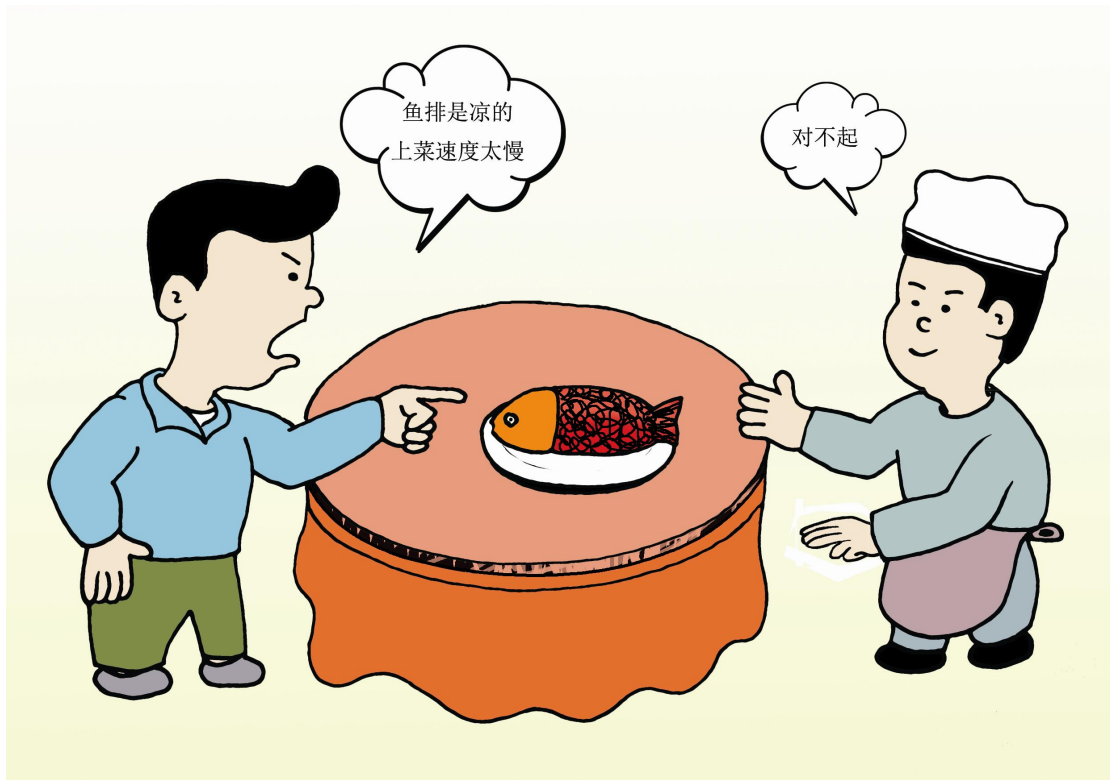
案例编号：TJVI-F&B-004

案例名称：“迟到”的吉列鱼排

发生部门：餐饮部西餐厅

案例描述：

2012年3月22日中午12点，某酒店自助西餐厅来了两位外宾，他们额外零点了一份吉列鱼排。在客人用餐结束准备结账时，其中一位客人向服务员反映他所吃的鱼排是凉的，餐厅上菜的速度太慢，而且所上的菜和菜单上的介绍不符，要求见餐厅经理，并给她一个合理的解释。



案例分析：

菜是凉的，服务速度慢，上菜不符，这是酒店餐厅客人投诉中出现频率较高的词汇。究其原因，无非以下四点：（1）鱼排在装盘时，所用的餐盘未经过加热处理，出品未按照工作程序严格操作，导致菜品温度降低，未达到客人对菜品温度的要求；（2）由于两位外宾来餐厅用餐时正是上菜高峰期，自助餐的用餐客人相当多，厨房的加菜频率高，从而影响了零点菜品的出菜速度，但服务员未在客人点单时给予相应提醒；（3）所出菜品与菜单介绍



不符是因为吉列鱼排的英文注释是配薯条，而图片上的则是配沙拉，服务员在为客人点菜时未能及时征询客人的意见，是配薯条还是沙拉，因而引起了客人的误会，服务细节不到位；

(4) 餐厅服务质量因顾客多而下滑，服务品质没有始终如一的得到保证。

事件解决：

接到客人投诉后，服务员立刻耐心地向客人致以歉意，安抚客人的情绪，并告知立即去请示经理。随后，该服务员快速将此事上报至当值主管。当值主管随即前往处理：(1) 在前往的路上简单的向该区服务员了解相关投诉情况；(2) 到达后，表明身份，并代表酒店再次向客人表达诚挚的歉意；(3) 认真耐心地听取客人的投诉，并作记录；(4) 快速了解原因后，诚恳地向客人解释；(5) 代表酒店为客人赠送一份精美果盘，以求客人能够谅解；(6) 客人要求餐厅对菜品费用给予折扣，在请示经理后，给予相应的折扣。

最后，外宾的心情再次变得愉悦起来，并对餐厅主管竖起了大拇指，赞赏餐厅处理问题的速度非常及时，方法也很棒，表示下次有机会还将到这里用餐。

案例反思：

- 1.由于厨房在出品菜品时，没有按照标准工作流程去操作，直接导致了后面客人对菜品温度的投诉。反之，如果厨房工作人员严格遵循工作流程，那么投诉是不是就不会出现了呢？
- 2.厨房工作人员未按出品流程及标准操作，一方面反映厨房内部出品监管不到位，另一方面则反映了员工工作责任心不强。
- 3.客人进入餐厅时，正值中午，对于自助餐厅来说，厨房补餐理所当然会以大部分人使用的自助餐点为主，反之零点的速度会较慢。服务员在为客人提供点单服务时，就应该主动提醒客人，此时间段的零点出品会较慢，客人是否愿意等待，先得到客人的谅解。但服务员并未进行提醒，可见餐厅服务员不够灵活机智，服务意识有待强化。
- 4.餐厅的菜单制作应实事求是，菜品、配图、名称、价格等信息真实相符，即使新出菜品未能及时调整，服务员也应在点单时加以详细解释，避免客人自认为受到欺骗的情况发生，从而影响酒店信誉。该服务员未作任何提示说明，服务细节不到位。
- 5.为什么顾客多，服务质量就会下滑？酒店的服务质量如何得到保证？这是管理者需要认真思考的问题。不能因自助餐客人占多数而忽略了西式零点菜品的精致，应从原料选择、加工制作、装盘等一系列过程中体现出正宗西式菜品的水准。

案例启示：



1. 工作流程、标准的价值在于为员工提供正确的工作行为导向，前一道工作程序都是在为后一道工作程序服务，任何一道程序遗漏或擅自改变都会引起服务的差错；
2. 强化员工服务意识，关注服务细节，保证良好的服务质量，拒绝投诉；
3. 加强员工服务技能培训，为客人提供周全周到、细致入微的服务；
4. 强化员工责任心意识，服务质量管理工作，从源头抓起；
5. 民以食为天，食品品质保证及安全是酒店日常运营中的一项重大工作，应加强监管；
6. 提升服务质量，树立酒店良好品牌，服务工作就应做到先于客人所想；
7. 日常现场管理工作，不容懈怠；
8. 酒店经营应坚持诚信原则，提供消费信息应真实可靠，避免发生误会。