



花了“妆”的衣服

案例编号：TJVI-F&B-006

案例名称：花了“妆”的衣服

发生部门：餐饮部中餐厅

案例描述：

2012年5月1日中午11点20分，王女士一行4人来到某酒店中餐厅用餐。由于就餐的客人很多，餐厅内温度较高，王女士便将外套脱下来直接挂在椅背上。服务员小赵在为客人上菜时，却不慎将菜汁滴在了王女士的衣服上，王女士见状顿时非常不高兴，沉下脸来责怪到：“服务员你怎么这么不小心啊，这衣服脏了，我待会怎么穿出去啊。”其实服务员小赵是一名新员工，第一次遇到这种情况，一时也不知道如何处理，只得赶紧不停地向客人道歉。王女士一看小赵快急哭的样子，叹了一口气说道：“算了，算了，看你和我女儿差不多大，我女儿还在读书，你都出来工作了，小姑娘不容易，下次注意点就行了。”小赵连忙向王女士致谢，然后离开。虽然王女士没有要求小赵赔偿，但小赵心里过意不去，遂将此事报告当值主管，请求主管协助解决。

案例分析：

服务员在上菜时将菜汁滴到客人衣服上，这在酒店也是属于经常出现的问题之一。究其原因，主要有如下三点：（1）服务员在为客人服务时，没有按照工作操作标准使用托盘上菜，如果按规定使用了托盘，那么菜汁也只会滴到托盘上而不会滴到客人的衣服上；（2）王女士将衣服挂到椅背上时，服务员没有及时为客人提供套衣服服务，如果在上菜之前小赵能够先将客人挂在椅背上的衣服套上保护套，那么菜汁也只会滴到衣套上，而不会滴到客人衣服上；（3）小赵既没有使用托盘，也没有为王女士提供衣套，说明小赵自身岗位服务技能不熟练。（4）从小赵遇事的慌乱情况看，餐厅没有给小赵提供充分的服务培训。

事件解决：

餐厅当值主管得知此事后，为维护酒店良好形象，决定还是继续跟踪此事，将客人的不满降到最低程度：（1）立即吩咐员工为客人准备了4杯咖啡，代表餐厅亲自为王女士及朋友送上，诚恳地向王女士道歉；（2）在查看衣服上的污渍程度后，考虑到衣物污染的区域较小，污渍处理比较容易，于是向王女士请求给餐厅一个弥补失误的机会，餐厅将尽一切努力为其清洗；（3）征得王女士的同意后，询问王女士用餐结束的大致时间，并承诺将在最短的时间内将衣服清洗干净，随即去处理污渍；（4）因污渍区域较小，当值主管尝试手工清理，先用



一块干净的餐巾布蘸上洗洁精，轻轻的擦拭滴有汤汁的地方，然后再用一块干净的半湿餐巾布擦拭。因为洗洁精的去油性比较强，因此衣服上的油渍很快就被清理干净了；（5）将清理好的衣服送给王女士，并再次对餐厅工作的失误致以歉意，并希望她们继续用餐愉快。

王女士看到自己衣服上的油渍被清理干净了，郁闷的脸上终于露出了笑容。

案例反思：

- 1.服务员小赵在上菜的时候为什么没有遵循工作操作标准使用托盘上菜？经了解，原来小赵根本没有接受过系统的岗前培训，因为正值节假日，餐厅紧缺人手，就直接安排她先顶岗了，所以她更不知道要为客人套椅套。作为餐厅管理者，是否需要反思？
- 2.如果为小赵安排一名“师傅”，由老员工带领小赵一起完成服务工作，那么是不是可以减少小赵出现失误的次数呢？
- 3.小赵虽然不清楚操作标准，如果上菜时小心细致，自己留心，在避开王女士的其他位置上菜，那么也可以避免案例中出现的问题。
- 4.餐厅有没有制定完善的新员工培训流程，是否能够按计划如期开展？
- 5.就上述案例而言，餐厅当值主管并没有因为客人不计较，而选择多一事不如少一事，仍然帮忙客人妥善处理了污渍，这名主管的行为不但挽回了餐厅的形象，其责任精神也值得酒店其他管理者学习。

案例启示：

- 1.磨刀不误砍柴工，岗前培训制度的完善其实是在为酒店日后经营节约更多的成本；
- 2.任何岗位的员工都需要经过岗前培训后再上岗，尤其是一线直接对客部门，因为他们直接代表着酒店的形象，体现着酒店的服务品质；
- 3.酒店管理者在安排工作时，应考虑周到，做出合理安排；
- 4.中基层管理者是酒店的中流砥柱和基石，坚持责任，不仅是对酒店负责，也是对自己负责；
- 5.要提高酒店的服务质量，就要注重对员工服务技能、操作流程等各方面的综合培训；
- 6.机智灵活、善于观察是成为优秀服务员必备的基本条件。