



误拨到西餐厅的电话

案例编号：TJVI-F&B-007

案例名称：误拨到西餐厅的电话

发生部门：餐饮部西餐厅

案例描述：

2011年8月15日晚9点50分，某酒店西餐厅已在准备收餐，前台的电话却突然响起。服务员小陈听到了电话响，连忙去接起电话。原来是酒店客房2406房间的客人王先生打来的电话，他需要一份从东营到济南的汽车发车时刻表以及从济南到上海的列车时刻表，以便安排他的行程。服务员小陈一听客人的需求，便知王先生打错了电话，误以为这是礼宾处的电话，但小陈并没有直接拒绝客人，而是详细记录了客人的要求，然后仍然礼貌的回复到：“王先生，跟您确认一下，您是需要一份从东营到济南的汽车发车时刻表以及从济南到上海的列车时刻表吗？”在收到客人的确认回复后，告知客人稍等，稍后服务员将为他送去信息表。因考虑到这件事情不在本部门的工作职责范围内，自己也无权处理此事，小陈立刻将事情上报至当班主管。当班主管积极与礼宾部联系，10分钟后将信息表送达客人房间，王先生对员工表示了诚挚的感谢和对酒店服务品质的高度赞扬。

案例分析：

这是一个值得酒店所有员工学习和思考的案例。电话虽然误拨，但是并没有影响客人问题的解决。酒店最后受到客人的感谢及高度赞扬的原因在于：（1）服务人员小陈在了解到客人的需求后，并未因客人的要求不在自己的工作范围之内而拒绝，强烈的责任心与服务意识没有让客人吃“闭门羹”；（2）小陈没有擅自做主，逾越权限去处理此事，而是逐级上报，坚持原则，按酒店规章制度办事，处理事情方法灵活；（3）当值主管接到信息后，也未因客人的要求不在西餐厅的工作范围之内而拒绝，主动积极的与礼宾部沟通，部门间高度配合共同完成了此事；（4）办事效率高，能在10分钟之内送到客人房间，服务及时。

事件解决：

当值主管在接到服务员小陈的反馈后：（1）立即放下手头工作迅速联系了礼宾部当班人员；（2）餐厅主管协助礼宾员设计并打印了包括时间、里程、价格等详细信息在内的表格；（3）因礼宾部暂且只有一人在岗，餐厅主管于是将文件帮忙送至客人。

客人看到如此完整而详尽的文件时感激的连声说“谢谢，谢谢！”，王先生在离开酒店



时候还留下了一封感谢信，表示希望下次有机会到这里还能入住本酒店。

案例反思：

- 1.王先生至始至终并不知晓由于他的误拨，提供该次服务的是西餐厅员工，他只感受到酒店高效地服务品质。反之，如果一开始服务员小陈就直接拒绝了客人的需求，而是让客人自行联系礼宾部，客人最后也一样可以拿到信息表，那服务效果是不是就大打折扣了呢？
- 2.如果小陈接受客人的请求后，没有及时反馈至上级，而是自行处理，那么，事情的结果又会一样吗？
- 3.当值主管在接到信息后也没有因为服务范围的不同而将事情完全交由礼宾部处理，而是秉承了“首问负责制”的原则，共同快速地解决了问题。其实，餐饮部主管在里面扮演了一个督促执行的角色。反之餐饮部如果无人跟进，问题是否能够及时落实？酒店的服务效率也会如此高吗？
- 4.从这个案例中可以看出，酒店部门间的配合默契对于服务工作顺利开展的重要性。
如果礼宾部不及时提供支持，单独靠餐饮部又能如何提供高效快速的服务呢？
- 5.如果酒店的服务员都像小陈一样训练有素，责任心强，那么酒店还愁没有客人来吗？

案例启示：

- 1.由于多种原因，客人需要帮助却打错电话的事情时有发生。日常工作中我们应加强员工的“首问负责制”意识，尽可能多的为员工提供了解酒店其他部门信息的机会，以便在第一时间为客人提供周到的服务；
- 2.酒店是一个整体，所有的服务环节都是相互联系的。对一个客人而言，各方面服务都做得很好，但产生一项差错，那么之前所有良好的服务都会付诸东流，即“100-1=0”。
因为客人往往只会评论酒店服务差，而不会评论某个部门服务差；
- 3.各部门全力配合，不互相推卸责任，才能共同为客人提供高品质的服务；
- 4.专业的员工是长期坚持培训的结果；
- 5.具备强烈的责任心及服务意识，才能将工作做的更好；
- 6.对于客人提出的合理要求，要尽量满足。