

## 蛋糕里的苍蝇

**案例编号：**TJVI-F&B-008

**案例名称：**蛋糕里的苍蝇

**发生部门：**餐饮部大堂吧

**案例描述：**

2012年8月20日下午3点10分，一位学生模样的客人手里端着一块蛋糕来到吧台，声称在酒店刚买的蛋糕，吃了一小口，发现里面有一只苍蝇，她要求吧台服务员小李给出一个解释，并要求酒店对其进行赔偿。小李记得当时端给这位客人蛋糕的时候，还特地检查了一下，并无苍蝇，而且酒店的蛋糕出品一直都是品质保证的，受到过很多客人的称赞，初步断定这是客人的恶作剧。于是，她礼貌的回绝客人：“这位女士，刚才我为您提供服务时，检查过蛋糕，确实没有苍蝇。”客人一听，顿时火冒三丈，大声嚷嚷道：“你的意思是说我撒谎吗，那现在苍蝇在这，是我故意放进去的吗？”小李还是坚持蛋糕出品时，绝对是有质量保证的，而客人则坚持里面有苍蝇，并且客人的大声嚷嚷已经引起了其他客人的注视。





### 案例分析：

这是一个客人投诉处理不当的案例。究其发生的原因，主要有如下三点：（1）在遇到此类投诉的情况下，小李单靠主观初步判断无法服众，在处理时没能拿出有力的说词，也没有仔细地给跟客人解释；（2）在客人依然坚持是酒店产品质量问题，小李没有采取其他有效的解决途径，与客人僵持；（3）在面对此类找茬的客人时，服务员没有考虑大局，以致引起其他客人的围观，给酒店带来不良影响。

### 事件解决：

正在各工作区域巡视的餐饮部经理见有少许客人在大堂吧围观，连忙上去查看是何事，在简单的了解事情原委后，开始处理此事：（1）将客人请到一个安静的休息室，将人群散开，以保持大堂吧环境的安静优雅；（2）耐心倾听客人的投诉；（3）对蛋糕进行检查，发现蛋糕上确实有只苍蝇，但是奇怪的是苍蝇的头部在蛋糕里面，而后半部分却还在外面，可以判断这肯定是人为的恶作剧；（4）委婉而清楚地将判断结果及原因解释给客人：“这位女士，您好，根据我的工作经验及观察，恐怕这事还有误会，这只苍蝇的确不是制作的过程中掉落进去的。因为蛋糕的制作工序极为复杂，做好一个蛋糕需要经过多道程序，每道程序我们都严格把关。万一出现蛋糕中有苍蝇，并且像现在这样头部在里面，而后半部分却还在外面的情况的话，在蛋糕出品至送达您位置的过程中，我们的工作人员肯定及时发现并跟换了。如果你不相信的话，那么我们可以查阅酒店的监控录像，查询食品出品的过程，看看是否在送达你餐位时蛋糕是否存在问题；”（5）经过部门经理耐心仔细的解释，并提出查阅酒店监控的情况下，客人已知耍赖不成，表示不再就此事要求赔偿，并借称还有事情先行离开。

最后部门经理通过自己专业睿智的处理方法，制止了该客人的恶意赔偿，保护了酒店利益，事情得到圆满解决。

### 案例反思：

- 1.当酒店的利益遭受恶意损害时，服务员小李坚持原则，从保护酒店利益的角度出发，想要去解决此事，没有逃避责任，这种责任心是非常难能可贵的，值得所有员工学习。
- 2.小李的处理方法是否恰当？从案例中可以看出明显欠缺妥当，她在处理问题时缺少对周围环境的关注，以致于引起了其他客人的围观。如果部门经理没有及时的出现加以制止，那么这名客人继续在大堂吧嚷嚷是否会带来更坏的影响？
- 3.虽然错不在酒店，但酒店方面也应该严把食品质量关，不让客人有食品安全漏洞可钻，避免食品质量问题成为客人投诉的理由。



**案例启示：**

- 1.保护酒店利益是所有员工义不容辞的责任和义务；
- 2.对于蓄意耍赖的客人，酒店决不能退让，要妥善处理；
- 3.加强对员工投诉事件处理的培训，增强员工处理突发事件的应变能力，是一项需要长期开展的培训工作；
- 4.酒店应加强食品卫生的检查力度，防患于未然，杜绝食品安全事故发生的可能性；
- 5.员工在处理客人投诉或其他事件时，要从大局出发，最大化降低事件的影响程度；
- 6.任何工作需要讲究方式方法，面对个人无法及时处理的棘手事件时，应该积极上报。