



迟迟未到的毛蟹

案例编号：TJVI-F&B-009

案例名称：迟迟未到的毛蟹

发生部门：餐饮部西餐厅

案例描述：

2012年5月22日晚7:30分左右,王先生一行5人到某酒店西餐厅用餐。当王先生凭海鲜票去海鲜自助餐台领取毛蟹时,厨师告诉王先生毛蟹还没有煮熟,需要稍等片刻。15分钟过去后,王先生再次去取毛蟹,厨师却告知王先生毛蟹已经没有了,也没有主动向王先生解释任何原因。厨师前后两次的回答让王先生感到非常不解,于是就询问厨师:“前一刻钟还说稍等,怎么现在就说没有了呢?”厨师非常不耐烦的回答道:“没有了就是没有了,吃完了呗。”厨师的态度及解释让王先生觉得非常气愤,他质问道:“这不是明摆着欺骗顾客吗?你这是什么态度,我要找你们餐厅经理投诉。”于是王先生带着怒气让服务员将餐厅经理叫过来,要求给他一个满意的解释及解决办法。

案例分析：

这是一个由酒店厨师服务态度问题引发的投诉案例,究其发生的主要原因,主要有如下点:(1)厨房与餐厅未做到及时有效的沟通,在毛蟹没有的情况下未及时通知服务员,致使服务员没有提前告知客人;(2)厨房工作缺乏灵活性,在毛蟹没有了的情况下,没有使用同等价位的海鲜物品及时补充;(3)站台厨师工作责任心差,在不知道毛蟹数量不足时还轻易允诺客人;(4)站台厨师工作责任心及服务态度差,为客人提供服务时态度恶劣,服务语言不礼貌。

事件解决：

餐厅主管得知此事,迅速出面处理:(1)代表餐厅向客人表示诚挚地歉意,尽力安抚客人,使其愤怒的情绪能够得以平复;(2)及时向厨房了解情况,原来是由于近段时间餐饮市场对毛蟹的需求量远远大于供给量,致使海鲜毛蟹断货,不能正常供应,酒店的进货已用完,暂时无法再继续补充了;(3)餐厅主管将此情况如实的告知客人,请其谅解,但客人提出既然毛蟹没有了就应收取半价餐费的要求;(4)餐厅主管为减少餐厅损失,随即向客人推荐酒店另一海鲜特色菜爬虾,建议客人尝试一下,味道也非常鲜美;(5)最后在主管的详细介绍下,客人同意以爬虾代替毛蟹的办法,餐厅主管再次向客人致歉,并表示希望他们能有一次



愉快的用餐体验。

案例反思：

- 1.厨房为什么没有及时与餐厅沟通，告知毛蟹暂且缺货？是因为厨房与餐厅存在沟通阻碍，还是因为厨房没有根据餐厅的营业状况做好充分的准备工作？
- 2.厨房为餐厅提供后勤保障，厨房的管理工作至关重要。厨房应如何做好日常运营管理，配合餐厅的运营需要？
- 3.厨房在毛蟹供应完的情况下，为何没有立即用其他等价同类食品进行临时补充？厨房是否建立了完善的缺货紧急应对机制及相关操作程序？
- 4.厨房员工也会因为工作需要到餐厅加菜或提供直接对客服务，所以也需加强对厨房员工礼仪礼貌、仪容仪表、对客服务用语及技巧等方面的常规性培训。案例中的厨师如果能够主动耐心的告知王先生缺货原因，也许会得到王先生的谅解。
- 5.餐厅主管在协助解决投诉事件时，坚持维护酒店利益，并灵活的向客人推荐菜品，这是值得肯定的。

案例启示：

- 1.前台对客部门是酒店提供服务的肢体，而后台部门则是能够保障肢体行动的血液，做好酒店服务工作，需要前、后台部门的全力配合；
- 2.各部门每天都需做好充分的准备工作，灵活处理各项突发事件，保证酒店的正常运转；
- 3.沟通为主，酒店各部门需加强沟通的力度，便于问题的及时解决；
- 4.酒店应重视厨房的监督管理工作；
- 5.酒店全员通用类培训如对客服务礼仪、服务语言、服务技巧、服务细节、责任心、感恩心，企业应常抓不懈，培训是提升酒店服务质量的有效保障；
- 6.客人就是上帝，永远不要对我们的客人使用否定性的服务用语；
- 7.聪明的员工懂得在任何时候都能坚持维护企业的利益，因为企业的发展与个人职业生涯的发展息息相关。