



完美的生日宴

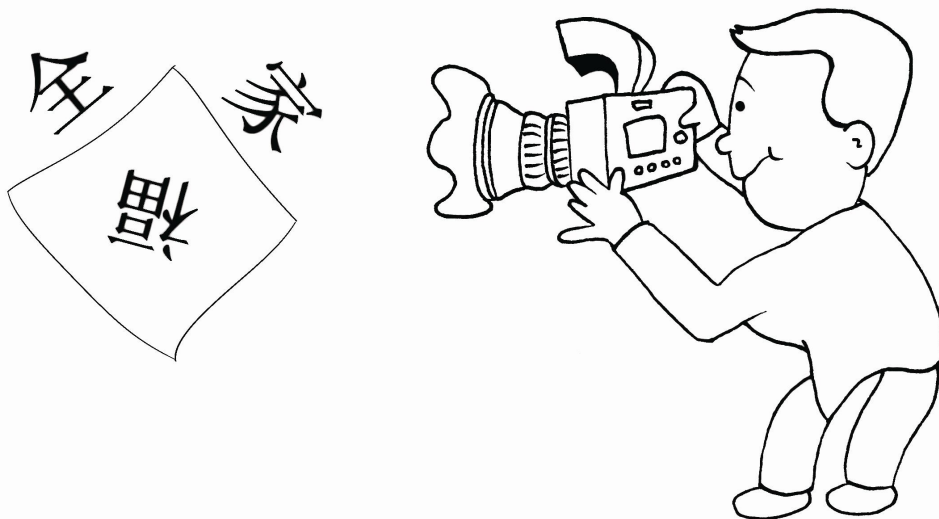
案例编号：TJVI-F&B-011

案例名称：完美的生日宴

发生部门：餐饮部宴会

案例描述：

2012年1月16日中午12点30分，酒店二楼贵宾区锦绣宴会厅杨先生正在为他的母亲举办70岁生日寿宴，现场气氛其乐融融，欢声笑语。在寿宴快要接近尾声时，杨先生找到宴会厅主管寻求帮助，他表示今天寿宴提供的菜品、服务，还有酒店赠送的蛋糕他都非常满意，老人家也非常的开心，唯一遗憾的是他们想留下一张老人家70大寿的全家福照片，但由于今天早上出门走的比较急，忘记携带相机，不知酒店能否提供帮助。刚好该主管前几天到部门办公室秘书处借过照相机，心想能够帮得上这个忙，于是便爽快答应下来。在主管的帮助下，客人唯一的遗憾也没有了，让客人感到非常满意。随后主管将宴会厅电话留给了杨先生，并告知他下周一带U盘来酒店拷贝照片。杨先生一家愉快地离开了。



案例分析：

从杨先生的反馈情况来看，他非常满意酒店为之提供的此次服务，各方面都感觉不错。酒店之所以能够全方位受到客人的称赞，离不开以下六点原因：（1）厨房为客人提供了精致美味的菜肴，保证了客人所点菜品的品质；（2）厨房与宴会厅沟通顺畅，出菜速度，上菜及



时，保证了服务效率；（3）宴会厅服务员在服务时，热情礼貌，为客人提供了细致周到的服务；（4）宴会厅代表酒店为客人赠送了代表酒店全体员工祝福的生日蛋糕，打“温情牌”，让客人感受到重视和尊贵；（5）当客人抱着试一试的心理向宴会主管求救时，宴会主管爽快的帮助客人弥补了遗憾，更让客人觉得温馨；（6）整场寿宴服务在零失误的情况下，还为客人额外创造了惊喜服务，所以才造就了一场完美的生日宴。

事件解决：

宴会主管在忙完收台工作后，及时前往餐饮部办公室处理客人照片：（1）将照片导出来，做好保存工作；（2）将照片进行简单地整理，删除掉模糊、不合格的照片；（3）挑选了一张拍的比较好的全家福，拿到酒店附近的照相馆冲洗；（4）冲洗后，精心的用相框将客人装裱起来保存；（5）当到了与客人约定拿取照片的日子，到岗后及时与客人取得联系，提醒客人来酒店拷贝相片；（6）完整的将整理后的照片拷贝给客人，并送上精心挑选的冲印相片，代表酒店送上真诚的祝福。

最后，当客人接过宴会主管冲印出来的相片时，非常感动，并表达了深深的谢意，客人满意而归。

案例反思：

- 1.宴会厅能够让杨先生对于酒店为其母亲举办的寿宴感到满意，离不开提供寿宴服务各个部分及环节的紧密、高度配合。试想一下，如果其中的某一环节做的不到位，如出菜速度慢，客人吃完一道菜等一道菜，其他环节做的再好，客人会满意吗？
- 2.在客人向餐厅主管提出请求时，如果餐厅主管委婉拒绝，那么服务的效果想必会大打折扣，可能最后客人不会感受到酒店为他提供了多好的服务，他只会因没有留下全家福而遗憾。该酒店餐厅主管积极为客人弥补了这一遗憾，又增加了客人对酒店的好感度；
- 3.客人已经暂时离开，但是酒店的服务并没有停止，对客人的关爱还在继续，餐厅主管为客人送上装裱好的全家福就体现了这一点。虽然冲洗相片、提供相框没有花费多少成本，但对于客人来说，这足以温暖他的内心；
- 4.其实案例中宴会厅提供的个性化服务，如其他酒店遇到，可能也会如此操作，所以这些服务属于常规的增值服务。除此，我们怎样还可以做的更好？如何设计酒店的精细化服务，以区别于其他酒店，让客人选择我们？这是一个值得深思的问题。
- 5.宴会主管能够去提供这样用心的服务，我们的服务员能不能也去创造条件为客人提供这样的服务呢？



案例启示：

- 1.工作要做有心人，至始至终提供服务的是人，人的创造潜能是无限的；
- 2.专业的服务，是赢得客人认可的保证；
- 3.让客人从满意到感动的是服务细节；
- 4.不要对客人说“NO”，请尽一切可能尽量满足他的愿望；
- 5.服务是可以不断延伸的；
- 6.酒店个性服务赢在创新，请不要让那些老套的常规化个性服务渐渐丢失我们的客户；
- 7.对酒店而言，没有完美的个人，只有完美的员工队伍，如此才能创造完美的服务。