



## 滑倒的客人

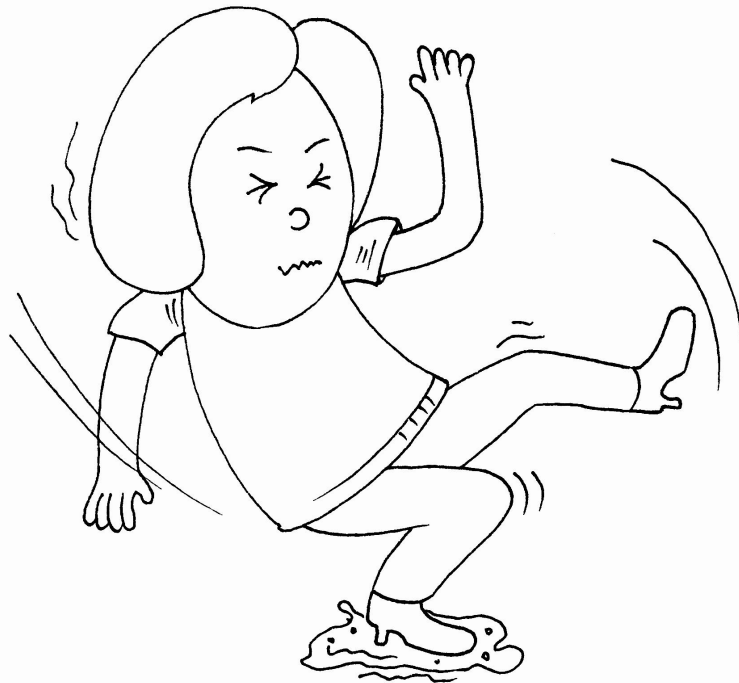
**案例编号：**TJVI-F&B-012

**案例名称：**滑倒的客人

**发生部门：**餐饮部西餐厅

**案例描述：**

2013年4月28日晚8点40分左右，某酒店西餐厅工作人员都在紧张有序的忙碌着，服务员小赵负责餐厅A区域的服务工作。在运送客人用过的脏盘子至后台洗碗间时，由于盘子擦的较高，行走的较为匆忙，一不小心最上面的一个盘子滑落打碎，导致里面的汤汁也泼在餐厅的地面上。正在B区域服务的小李看到后，连忙立即协助清理，虽然散落的菜、碎片被收走了，但油渍、菜汤还留在地面上。随后小李也去忙自己的事情了，小赵则去联系PA人员，而等PA人员到达时，一位穿高跟鞋的女士已经滑到。



**案例分析：**

在忙碌的餐饮工作中，经常会发生因为不小心打碎盘子的事情。打碎盘子是小事，引发安全事故是大事。案例中某女士摔倒，究其发生的原因，主要有如下四点：（1）在油渍、菜汤还未完全清理的情况下，服务员均前后离开，未意识到遗留油渍、菜汤的危害，思考不周



全，服务意识较弱；（2）在简单清理后，在 PA 人员未到场的情况下无交接，无人在旁边指引，提示客人小心；（3）餐厅管理人员在忙碌时段，未加强巡视，导致盘子摔碎后，没有发现，未及时给予指导处理意见。

#### 事件解决：

（1）小李看到客人摔倒后，连忙将此事上报当班主管；（2）当班主管向小李询问详细情况后，及时赶到 B 区，此时客人已经被旁人扶起，并继续用餐，并没有进行投诉；（3）当班主管观察到客人无恙后，仍走上前去，代表餐厅向客人道歉，并细心地询问有没有摔伤；（4）客人表示无碍，没关系，就是脚踝处有些稍微的疼痛，可能是刚刚滑倒的时候不小心扭了一下，让主管继续去忙；（5）当班主管收到客人反馈信息后，连忙到酒店医务室领取了一瓶红花油，为客人送去，并再次向客人致以诚挚地歉意，客人接受了红花油，并表示自己也有责任，走路不当心；（6）在客人结账时，为客人提供了折扣优惠，以表歉意。最后客人满意离开。

#### 案例反思：

- 1.当出现盘子摔碎的情况时，B 区域服务员小李能够在第一时间立即主动协助小赵清理现场，表现出了良好的部门协作精神及责任心，这是值得肯定的。如果小李不伸以援手，事不关己，那么小赵由于端着餐盘肯定无法立即清理现场，会不会造成更严重的碎片划伤事故呢？由此可见，工作中同事互相配合协作是至关重要的；
- 2.如果小李能够在简单的清理完现场后，继续留守在原地，对路过的客人进行提醒，那么这场事故是可以避免的，但小李并没有想到残留污渍的危害性，说明考虑问题不够周全；
- 3.小赵主动联系 PA 将盘子摔碎的地方打扫干净，说明小赵的责任心较强，可能已想到残留的污渍存在危害性，能够对自己犯下的错误进行纠正跟踪。如果小赵在离开去联系 PA 时，能够与小李做好工作交接，拜托她帮忙站在原地暂且提醒客人注意安全，那么是不是也不会发生客人摔倒的事故了呢？
- 4.管理人员为何没在餐厅忙碌的时刻加强走动监管，随时掌握餐厅的状态？如果当班主管或经理能够多在现场转转，可以随时给予员工工作指导意见。
- 5.虽然客人没有投诉，但餐厅主管并未逃避责任，而是从酒店角度出发为客人提供了一些力所能及的帮助，让客人感受到酒店良好的服务品质的同时，维护了酒店的形象。

#### 案例启示：

- 1.加强员工服务意识的培训，指导员工进行各项工作时考虑细致周全，避免有所遗漏而导致



- 的不必要的麻烦；
- 2.服务工作中养成良好的交接习惯，是做好对客服务的有效方法；
  - 3.强烈的责任心是每名员工综合素质的重要体现，也是推动自身职业生涯发展的必要因素；
  - 4.只有团结协作的队伍，才能创造高效的服务；
  - 5.中基层管理者在酒店日常运营中扮演着重要的督导角色，在为员工工作提供指导的同时，还肩负着培养优秀员工的责任；
  - 6.用真诚和责任接待每一位客人，最终将收获客人的信任。