



拒绝支付的包场费

案例编号：TJVI-F&B-013

案例名称：拒绝支付的包场费

发生部门：餐饮部酒吧

案例描述：

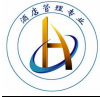
2012年1月10日晚上，酒店中餐厅接待了某协议公司的年会聚餐。在客人进餐的过程中，该公司负责人临时请中餐厅服务员帮忙预定了酒店的酒吧。在会餐结束后，该公司员工继续转移到酒店酒吧进行狂欢，大家在一片欢歌笑语中度过了一个愉快难忘的夜晚，酒吧的音响设备及服务也得到了客人的大力赞赏，但在最后买单时，签字有效人却对两千元的包场费产生异议而拒绝签单。

案例分析：

客人拒绝签单，这种现象在酒店也时常发生，究其发生的主要原因，无非有如下三个方面：（1）酒吧服务员在接到同事的预订电话后，未与中餐厅同事进行有关费用的确认，预订程序欠缺完整性，直接导致客人对产生的费用存在异议；（2）中餐厅服务员在帮忙客人进行预订时，只转告客人预订成功，并未考虑到费用问题，说明该员工对预订业务不熟悉，工作考虑不周全，间接导致此投诉事件的发生；（3）客人作为消费者本身，没有向服务员详细询问，进行酒吧消费费用的信息确认。

事件解决：

（1）当客人表示出疑惑，拒绝签单后，服务员耐心礼貌地向客人进行详细解释，因为酒吧是该公司包场，根据酒店的经营条款，所以需要支付包场费。并将酒店的相关文字规定拿给客人查看；（2）当客人还是不满意时，服务员请客人稍等，快速将此事请示酒吧经理，寻求上级帮助；（3）酒吧经理在接到信息后，第一时间赶到现场，代表酒店向客人表示歉意；（4）邀请客人到安静的包间，并奉上一杯温水后，详细的倾听客人的投诉；（5）站在客人的角度安抚客人，并再次仔细的向客人进行解释，并明确告诉客人酒吧包场费是酒店规定的，任何人都不能擅自改动；（6）客人以酒吧没有其他客人为由还是继续坚持拒绝签字，当值服务员协助部门经理耐心的向客人解释并不是酒吧没有客人，而是贵公司包场，没有接待别的客人，另外如果不是因为包场酒吧，唱歌是需要收费的，每首歌50元。（7）最终客人因为酒吧的真诚服务和耐心解释而被打动，考虑到双方之前合作的都非常愉快，快速签字确认，



事情得到圆满解决。(8) 酒吧经理再次代表酒店感谢客人的理解和支持。

案例反思：

- 1.酒吧有没有制定完善的预订工作操作流程及标准，员工是否接受过预订方面的专业培训？酒吧服务员为何会遗漏工作程序，不按预订标准操作？
- 2.酒吧在推行日常工作程序及标准时，是否有监督员工执行到位？
- 3.中餐厅员工在主动为客人提供服务时，当遇到涉及工作以外的事情，要做到清楚细致，对客人负责。
- 4.餐饮部需要做好部门内部营业知识普及培训，让各区域的员工深度了解和掌握部门管理范围内所有经营场所的详细信息，以便更好的为客人提供培训。
- 5.酒吧需要将基本的服务费用信息在入口区域内进行文字提示，让客人在消费前拥有知情权，而不至于事后才知晓，避免让酒吧陷入被动的局面。

案例启示：

- 1.工作程序及标准是经过实践检验总结出来的真理，对于酒店各项工作的顺利推进具有重要指导意义，按照程序及标准办事，可以避免不要的麻烦；
- 2.工作程序及标准是指导各项工作的风向标，酒店应根据经营发展的需要不断进行完善和修改，制定出符合实际工作需要的操作手册；
- 3.酒店应加强对员工服务技能、意识等方面的综合性培训，不断提升员工的服务水平；
- 4.加强对员工工作的督导，指导员工不断进步；
- 5.加强对酒店投诉事件方面的培训，不断增强员工独立解决问题的能力，提升工作效率；
- 6.酒店应本着诚信经营的原则，按规定收费，消费信息提示工作不容马虎；
- 7.维护酒店利益是所有酒店员工的责任和义务，永远将企业利益放在首位，这是员工应坚持的基本原则。