让投诉消失在萌芽状态

案例编号：TJVI-F&B-014

案例名称：让投诉消失在萌芽状态

发生部门：餐饮部中餐厅

案例描述：

2012 年 4 月 18 日中午某酒店中餐厅，服务员小王正在井然有序的为客人服务着。这时，传菜员将她所负责区域的顾客所点菜品端了上来，小王及时将菜为其中的一桌客人呈上："先生您好，这是你们点的白灼菜心，请慢用。"随后，小王又忙着到其他桌去上菜。等小王上完菜，转到李先生一桌的时候，发现刚上的白灼菜心里面有一个类似"小虫子"的异物，而此时李先生正在和他的朋友聊得热火朝天，尚未开始用菜，根本没有发现菜里的异物。

案例分析：

在酒店日常服务中，关于菜品方面的投诉问题也较多。案例中酒店提供的白灼菜心，如不是服务员小王及时发现处理，那么酒店毫无疑问地将面临着客人的投诉。究其发生的原因，主要有如下四个方面：（1）厨房在制作食物时，不细心，食品质量不过关；（2）厨房在出品食物时，未严格按照工作程序操作，未对即将出品的食物进行最后质量检查；（3）传菜员有责任对所传存在问题的菜品拒绝传送，但传菜员并未发现，工作责任心欠缺；（4）服务员小王在上菜前应最后对菜品进行检查，但因其工作不细心导致没有发现菜里的异物。

事件解决：

当服务员小王发现菜品中有异物时，灵活应变，及时采取有效措施进行弥补：（1）主动前去为客人清理台面卫生，利用时机委婉对客人说道："先生，您好，打扰一下，由于待会还有其他菜要上，我先将桌面上的几个大菜端下去换小盘，您看可以吗？"（2）征得客人同意后，小王将其中的一道大盘菜，顺带将白灼菜心一起撤去；（3）连忙将白灼菜心端进厨房进行更换；（4）随后将更换后的干净白灼菜心随同刚撤下的大盘换小盘一起为客人重新呈上，并请客人慢用。

因为客人自身聊天聊得非常开心，并未注意到菜品的问题，加上小王及时有效的处理方法，让客人的投诉消失了在萌芽状态。

案例反思：

1.由于服务员小王后来在服务中细致入微的观察力，及时发现了工作中存在的错误，并

坚持严谨的工作态度，根据当时的情况进行了妥善的处理和改正，从而避免了客人的投诉，说明员工本身的责任心还是很强的，这一点是值得肯定的。

2.小王借为客人大盘换小盘的机会撤下了带有异物的菜品，处理的非常自然，没有引起客人的生疑，说明了工作技巧的重要性。

3.白灼菜心呈现在客人的餐桌上，其中要经过四道步骤，即“出锅—验收—传菜—上菜”，三个岗位即“厨师—传菜员—服务员”。但最后带有异物的菜仍然被呈上了餐桌，这是为什么呢？工作流程操作标准何在？员工责任心何在？

4.酒店食品安全如何保证？菜品质量如何保证？这对该酒店来说是一个值得深思的问题，急需改进。

5.出现这个问题，还与管理力度有很大的关系。厨房及餐厅的管理人员，没有起到很好的监督作用。如何做好餐厅日常的运营管理，保证服务质量，这是值得管理人员深思的问题。

案例启示：

1.讲究工作技巧，可以达到事半功倍的效果；

2.员工责任心是做好本职工作的基本前提；

3.任何投诉都是可以避免的，工作中学做有心人，将投诉消灭在萌芽状态；

4.酒店应把增强员工工作责任心、提升服务技巧、规范服务流程、服务突发事件处理能力等方面作为一项长期反复坚持的培训项目，不断强化训练，提高员工的综合服务水平；

5.酒店食品安全是酒店工作中的重中之重，应严把食物出品关，加强对厨房工作人员的管理和监督力度，保证食物质量；

6.酒店管理者要切实发挥岗位管理职能，履行岗位责任，做好基层管理工作。