



## 在餐厅遭遇骗子

**案例编号：**TJVI-SEC-020

**案例名称：**在餐厅遭遇骗子

**发生部门：**保安部

**案例描述：**

小张是旅游学校的实习生，不足 20 岁。她的实习岗位是餐厅的服务账台。这天晚上，餐厅里来了 3 位年轻男子，在 42 号餐桌边围坐，不一会儿，其中一位穿白色服装的年轻人走到服务台边，对小张说，拿 3 条硬中华、两条苏烟，声称准备送人。

小张带着微笑答应了，待那年轻人回到座位后，她悄悄地上报了餐厅领班。领班似乎对小张的做法很满意，让她先不要把香烟给他们，因为凭直觉和经验，此事有点异常。领班随即用手机把情况告诉了沈主管和郑经理，然后把 5 条香烟用纸包好，寄放在账台里，并走到那白衣男子身边，轻声说：“先生，您要的烟准备好了，会在您结账时给您！”此时，小张边工作，边沉着地观察着餐厅里的情况。用餐至一半时，白衣男子突然走过来，要先取 3 条硬中华香烟，说是马上送人。领班见状，走过来不卑不亢地说：“对不起，先生，酒店有规定，要结了账才能给，您要是急用的话，最好先把账付了。实在不好意思啊！”

白衣男子沉思了一下，忽然提出要领班另外再给他 3 包硬中华香烟，到时一起结账。由于毕竟是客人，领班不能拒绝，只能给了他 3 包中华香烟。

**案例分析：**

酒店的安全工作不仅是酒店保安部的事情，也是酒店所有员工的事情，小张作为酒店餐厅的实习生，用巧妙的手法保护了客人和酒店的生命财产安全的主要原因有以下两个方面：

(1) 小张善于观察，有安全意识，注意到了事情的异常；(2) 小张善于团结合作，把异常情况告诉了领班，并通知了保安，各部门通力合作，保护了酒店财产。

**后续跟进：**

约半个小时后，白衣男子走出了餐厅，身后紧跟着穿黑色运动服的男子，小张发现此时 42 号餐桌旁只剩下一位客人了，便更加注意了，眼睛盯着他。那男子接了一个电话，边打着，边站起身向外走去。领班急忙迎上前去，问他哪位结账。他“啪”地关掉手机，愤愤地说：“我们遇上骗子了，那个白衣男子说要买我们的汽车，特意邀请我们来此用餐，顺便谈交易。现在白衣男子溜了，肯定是来骗吃的！”小张告诉他，白衣男子要了 3 条硬中华和两



条苏烟，好在烟还未给他。“喔，幸亏没给他，他是个骗子，我的朋友跟在他身后，也让他给甩了，狡猾的家伙！刚才的电话就是我朋友打来的。”那男子听了小张的话，舒了一口气。此时，反应敏捷的沈主管已经通知了保安部，郑经理也来到现场进行处理。那位受骗的客人结了餐费和3包烟的钱后，对餐厅服务员高度的防范意识和巧妙机智的应变能力表示敬佩，说不然的话他们就惨了，损失远远不止这区区的餐费呵！

#### 案例反思：

该案例讲述的是餐饮服务人员善于观察，有安全意识，团结合作，使骗子未能得逞，酒店没有蒙受损失的过程。满足客人的要求是酒店服务的基本宗旨，但是也必须保护酒店的利益，如果小张完全听凭客人的话，没有把相关情况告知领班，后来也没有去注意白衣男子的举动，很可能就使客人和酒店蒙受损失。

#### 案例启发：

1.服务中要有安全意识。小张虽然是位不足20岁的实习生，但她很有安全防范意识，发现客人在酒店要拿5条烟的可疑情况，及时向领班汇报。领班也能够做到机制灵活，保护了酒店财产；

2.安全工作是酒店每一位员工的责任。酒店的安全工作不仅是酒店保安部的事情，也是酒店所有员工的事情，保护客人和员工的人身和财产安全，保护酒店的财产安全是酒店每一位员工的职责；

3.要注意说话技巧，既不能得罪客人，也要保护酒店的利益。