



微笑，最美的服务语言

案例编号：TJVI-F&B-017

案例名称：微笑，最美的服务语言

发生部门：餐饮部

案例描述：

2013年6月7日晚7点30分左右，武汉某酒店餐厅人潮涌动，生意兴隆，服务员都在各自岗位上紧张有序的工作着。这时，一位西装革履的中年男子走进餐厅，直接向包房区域走去。服务员 Lily 连忙迎上前去：“先生，您好，请问您有预订吗？”可是，这位客人却不领情，一脸不高兴地问道：“我三天前就已经在这里预订了一桌酒席，怎么看上去，你们没什么准备？”“不会的，如果有预订，我们都会提早准备的，请问您是不是搞错了？”新员工 Lily 连想都没想，就面无表情地回答了那位客人。可能是酒席的意义重大，亦可能是 Lily 的服务态度激怒了客人，听过解释后，那位客人顿时大发雷霆：“你们还是星级酒店，就是这样为客人提供服务的吗？去把你们经理叫来！”Lily 一时不知所措，不知道自己错在哪里，眼里蓄满了委屈的泪花。

案例分析：

本案倒的症结在于：（1）服务员 Lily 质疑客人“不会的，如果有预订，我们都会提早准备的，请问您是不是搞错了”的言语，在客人听来，言下之意就是“是你搞错了，我们不可能搞错”，让客人听起来非常不舒服，表述方式不得体，让客人感觉到没有尊严；（2）在服务时，面无表情，让客人感受不到热情；（3）Lily 的工作表现说明了酒店的服务语言、服务标准系统化培训未做到位，员工不能自觉地为客人提供高品质的服务。

后续跟进：

餐厅经理闻讯赶来，刚开口要解释，这位客人又把她作为泄怒的新目标，出言不逊地呵斥起来。餐厅经理明白在这种情况下，做任何的解释都是毫无意义的，反而会招惹客人情绪更加激动。于是就采取冷处理的办法让他尽情发泄，自己则默默地看着他“洗耳恭听”，且脸上始终保持着一一种亲切友好的微笑。一直等到客人把话说完，平静下来后，餐厅经理才心平气和地告诉他餐厅的有关预订程序，并对刚才发生的事表示歉意。最终客人接受了她的劝说。并诚恳地表示：“你的微笑和耐心征服了我，我刚才情绪那么冲动，很不应该，希望下次还能来到贵餐厅感受你的亲切微笑。”

企业案例

制作单位：天津职业大学



案例反思：

1.引起客人大发雷霆最根本的原因在于 Lily 的质疑回答，她应该向客人说明“请您稍等，我去帮您查对一下，好吗？”，这样做既可以避免客人的大发雷霆，与服务员争执起来的尴尬局面，又是一次促销行动，可争取机会为酒店增加收入。

2.餐前准备不仅包括物质上的准备，而且还包括服务人员的心理准备与情绪准备。在酒店的服务工作中，有许多细枝末节的琐碎事情，然而正是这些小事才构成了酒店的服务质量。在整个服务过程中，需要服务员的热情、周到与细心，容不得任何环节出现闪失，哪怕只是一句很简单的服务“台词”，或是一个很不起眼的服务动作都至关重要。

3.客人最终满意离去与餐厅经理真诚的微笑分不开，她用微笑平息了客人的投诉。微笑是酒店服务中的一项基本内容，但真正要做到却不容易。服务员也是普通人，有时也会在家庭、工作、生活中碰上不顺心的事，或者碰到不讲道理的客人，但是服务员必须学会克制自己的负面情绪，在餐前准备阶段积极调整，以愉快的心情投入到服务工作中。

案例启示：

- 1.微笑是最具价值的商品，最美的服务语言就是微笑；
- 2.优质的服务，离不开真诚的微笑；
- 3.微笑可以让服务投诉“化干戈为玉帛”；
- 4.微笑训练应该作为酒店服务培训中的一项长期培训重点；
- 5.服务员良好的服务品质离不开酒店长期系统的培训。