名字的魅力

案例编号：TJVI-F&B-019

案例名称：名字的魅力

发生部门：餐饮部

案例描述：

2013 年 3 月 16 日晚 8 点 10 分左右，江先生邀请公司客户到他经常光临的一家酒店餐厅用餐。当他兴致高昂地到达餐厅入口时，热情的与迎宾员小李打招呼，并向客户称赞到："这家酒店餐饮很不错，我都是这儿的老顾客了，这里的服务员没有不认识我的，所以我今天特地选这儿让您尝尝我们本地的特色菜，保证您吃的尽兴。"但是，令江先生一行没有想到的是，小李竟开口道："王先生，您又来了，还是以前的老位置吗？"众客人面面而视，江先生本人也面露不悦，感觉在客户面前很没有面子，冷着脸走进了餐厅。

案例分析：

对于每个人来说，姓名都是百听不厌的美妙词汇。牢记对方的姓名意味着对对方重视有加，反之，如果连常客或贵宾的名字都记不住．难免会给客人一种不被重视的感觉。本案例中，因迎宾员的错误称呼而影响了餐厅常客江先生的就餐心情，原本很热情的客人，却因这个小插曲面子上大打了折扣，最终造成了情绪上的不快。

后续跟进：

小李眼见江先生面露不快之色，知道自己闯了祸，一时也不知如何解释，担心越解释越糟糕，于是便将这件事报告了正在餐厅内督导巡视的餐厅经理。餐厅经理了解事情的原委后，立刻前往江先生一行所在的包房，热情的与江先生打招呼："江先生，又看到您了，真高兴，欢迎您和朋友再次到咱们餐厅用餐。最近我们餐厅新推出了特色菜，要不我帮您介绍介绍。"江先生见餐厅经理亲自出来招待他点菜，面色终于带了一丝微笑，回道："刘经理，今天我的这几位朋友都是远方而来的贵客，你可得好好推荐几个特色菜，让大家吃好。"刘经理快速简洁的为江先生点了菜后，说完祝福词便退出了包房。在江先生一行主菜全部上完，接近尾声的时候，刘经理又亲自端了一盘水果沙拉为江先生包房送去，并说："江先生是我们这儿的老顾客了，经常关照我们，这是赠送给您及朋友的果盘，各位慢慢享用。"最终，江先生脸上笑开了花。

案例反思：

1. 准确记忆客人的姓氏、职务等基本情况并非难事，关键是要有心、用心。服务人员在称呼客人时，一定不能记错、读错相关信息，否则效果可能会适得其反。案例中的服务员小李本身是想让客人高兴，觉得有身份和地位，可是由于叫错了却引发了客人的尴尬和不快。

2. 个性化服务为酒店所推崇，其中一个重要手段就是“姓名辨认”。了解记忆客人姓氏、职务及消费喜好，并依此准确而适当的称呼客人，不仅会给客人带来惊喜，而且可以拉近酒店与客人间的距离，体现出酒店浓厚的人情味。

案例启示：

1. 客人的需求是千变万化的，而酒店的服务不能一成不变。培训部门应加强服务系统化培训，讲究培训方法，避免机械灌输。针对不同岗位采取不同的培训方法，使每一名员工都能熟练掌握称呼客人的方式和技巧；

2. 良好的“姓名辨认”服务离不开相对稳定的组织系统和培训模式，需要酒店和服务人员花费一定的精力和时间共同建立。