



一问三不知

案例编号：TJVI-F&B-021

案例名称：一问三不知

发生部门：餐饮部

案例描述：

2013年3月15日晚8点20分左右，韩先生邀请客户一起到某酒店吃饭。落座后，刚上岗的服务员 Alice 热情的向客人推荐酒店新出的“特色菜品”。“这道‘四宝美丽’听起来挺有特点的，服务员，这是用什么食材做的？”韩先生好奇的问，“这还有道‘灯影牛肉’味道如何？”韩先生一边翻着菜单一边询问服务员，结果等了半天，也未见服务员回答，这时，韩先生才看到服务员红着脸站着，怯生生的说：“对不起，先生，我也不是太清楚。”“你怎么什么都不知道，像你这样一问三不知，怎么点菜呀？”韩先生非常不满的说道。而 Alice 此时此刻站在那儿不知如何是好。

案例分析：

本案例中，客人点菜时询问菜肴的具体情况，服务员 Alice 却一问三不知，造成客人的不满。究其发生的原因，主要有以下四点：（1）服务员 Alice 本身对酒店的菜单及菜肴不够熟悉，自然无法满足客人的需求；（2）服务员 Alice 未经过岗前培训，餐厅管理者直接安排其上岗或只对 Alice 进行了简单的培训，但是未对培训效果进行评估，未对 Alice 进行相关上岗前的考核；（3）餐厅管理存在漏洞，让不熟悉点菜服务的员工单独操作，没有安排老员工从旁协助；（4）餐厅菜单设计不够合理，没有搭配菜肴的展示图片。

后续跟进：

在 Alice 周围服务的老员工 Mily 看出了新同事的不安与紧张，连忙上前协助。她在解答客人的询问后，热情的又向客人介绍了餐厅的其他特色菜，并介绍了菜品的分量、营养等，在韩先生已经点了5道菜后，Mily 及时提醒道：“先生，不好意思，打断一下，您刚才点的几道菜，分量都比较足，您几位享用已经够了，再多点的话，恐怕会剩余很多。建议您们先吃，如果实在不够的话，待会再加。我们这儿加菜的出菜速度也很快的，不会让客人等太久的。”韩先生听了 Mily 的解释，笑着说：“那行，就按您说的来。待会我要加菜，还是你来帮我服务。”与客人确认菜单后，Mily 连忙让 Alice 将菜单送至厨房，并回到自己的岗位上。

案例反思：

企业案例

制作单位：天津职业大学



1. 由于点菜的时间短促,对菜肴不熟悉等原因使客人的点餐行为往往带有很强的随意性和非理性,此时,若对客人进行有效的专业引导,既可以免去客人点菜的盲目和无奈,又可以有针对性地满足客人的意愿和需求。案例中 Mily 的引导就让客人快速完成了点菜,满足了客人的需要。试想,如果服务员不能够为客人提供快速有效的服务,那么客人对酒店的服务质量就会产生怀疑,最终会导致酒店利益的损失。

2. 从服务员 Alice 的表现中可以明显看出她缺乏餐厅菜单及菜品的专业知识,为何餐厅管理者会安排没有专业知识的服务员独立上岗?这在酒店的日常经营服务中存在何种隐患?这是需要餐厅管理者深思的问题。

3. 餐厅的岗前培训系统是否完善?如果 Alice 在岗前接受过专业的培训,并且顺利完成考核,那么她是不是可以提供更好的服务呢?餐厅需要加强服务员相关专业知识的培训,要求服务人员熟悉菜单、菜品,熟练掌握菜肴的原材料组成、制作方法、口味及实用方法等常识。

4. 为了更好的为客人提供服务,酒店在菜单设计时应图文并茂,在特色菜肴或特殊菜品的旁边配上精美图片,以方便客人了解菜肴,利于菜肴推销;还可以考虑设立展示橱柜,向客人展示菜品实物。

案例启示:

1. 点菜是一门艺术,需要服务人员用心去完成。服务员不仅要用心了解客人,对客人身份做出较为准确的判断,还要用心了解酒店的菜单、菜品;
2. 岗前培训是保证酒店服务质量的重要工作,不可忽视;
3. 酒店优化服务的提供离不开高效的管理;
4. 良好的服务是可以弥补酒店硬件上的不足之处的。