



合理推销

案例编号：TJVI-F&B-022

案例名称：合理推销

发生部门：餐饮部

案例描述：

一家三代六口人来到某酒店餐厅用餐。点菜时，男主人向服务员表示要点六菜一汤，当点到第五道菜时，菜价共计 300 多元，女主人听了服务员小陈的报价后，脸上掠过一丝异样的神情，场面有些尴尬。见此情景，小陈微笑着主动介绍说：“那就再点一个‘四季丰收’吧，28 元，里面有玉米、红薯、花生、南瓜等，都是粗纤维食品，营养丰富，具有极高的保健价值，老人、小孩吃了也非常好消化。”女主人听后微笑的点头同意。

案例分析：

本案例中，服务员小陈注意察言观色，根据顾客细微表情的变化，凭借自己丰富的服务经验，准确判断：一般男士带家人到酒店用餐，大多愿意点好菜，而女士一般主管家庭的经济开销，却不好意思当面开口反对。出于对家宴高档、中档、低档搭配的原则，服务员小陈及时推荐价位和口味适宜的菜肴，最后让客人欣然接受了。

后续跟进：

服务员小陈从为客人点菜服务过程中，观察出家庭的女主人是一位比较细心、精打细算的客人。所以在客人用餐完毕时，发现还有两道主菜剩余的比较多，立刻上前询问女主人是否需要打包服务：“您好，女士。请问剩余的菜肴需要打包吗？您需要打包的话，我立刻为您送打包盒来。”而女主人此时正有此意，便接受了小陈的提议，并对小陈说道：“你真细心，谢谢你。”最终，女主人和她的家人们满意的离开了餐厅。

案例反思：

1.在点菜服务中，服务员主动向客人推销菜肴无可非议。但一定要事先准确了解客人的需求，根据客人所展现出来的各个细节，为客人提供建议与参考，绝不能从主观意愿出发，将自己的选择强加于客人。案例中的服务员小陈就是根据女主人的细微表情，为客人提供了合适的服务。试想，如果服务员小陈向客人推销高价菜，其结果必然有悖于客人的要求，会遭到客人的拒绝。

2.向客人推销高价菜，虽然可以一时提高餐厅的营收额，但却会影响餐厅的二次销售。

企业案例

制作单位：天津职业大学



客人可能会因为一次的“高消费”而放弃下次的光顾，酒店也就损失了可能有更多后继消费的顾客。案例中的服务员小陈如果坚持向客人推荐高价菜，势必会给女主人压迫感，也许这次消费之后，该客人便再也不会到酒店来消费了。

3.点菜服务应以客人喜好及满意为标准，一般而言，从年龄上来讲，老年人对饮食求嫩、烂、酥、易消化、汁多且松软；年轻人要求香、脆、爽，菜肴丰富多彩，服务迅速、及时；儿童多要求新鲜、无骨无刺、带甜味、造型美观的菜肴。案例中的服务员小陈就根据了客人的家庭成员特点，为客人推荐了一份老少皆宜的性价比较高的菜肴。

案例启示：

1.使客人满意是评价餐饮服务好坏的主要标准，同样，点菜服务营销的目标是向客人提供满意的产品，而非单纯以提高利润、推荐高价菜为目标的。

2.优质的服务是建立在扎实的专业基础之上的。