



一等再等

案例编号：TJVI-F&B-023

案例名称：一等再等

发生部门：餐饮部

案例描述：

2013年1月8日晚8点左右，罗先生一家来到某酒店餐厅，准备家庭聚餐。点完菜后，服务员小王便端上茶水和凉菜。但罗先生等候了十分钟，仍不见其他的菜上桌。罗先生忍不住催问服务员小王，服务员小王告知，因现在是晚餐高峰期，客人较多，请他们稍等一下，马上上菜。转眼二十分钟过去了，仍不见上菜。罗先生心里非常郁闷，准备带着家人离开。刚走到餐厅门口，服务员小王追出来说道：“先生，您还没有买单呐。”罗先生一听服务员这样说，越加来气：“我们根本就没有吃上饭，买什么单。还讲不讲理了？”“先生，实在是对不起，今天的确是太忙了，您点的菜厨房已经在做了，您再稍微等等吧。”“什么？还等！再等就该吃夜宵了！”“那您先把帐结了吧。”服务员小王坚持着着急的说道。罗先生这次直接无视服务员，与家人快速离开。而罗先生的这桌菜，厨房已经在制作过程中了。

案例分析：

造成客人离开的原因在于：（1）餐厅上菜速度过慢，导致客人一等再等，心情由期望向失望转变，最后超出了客人心底能够承受的最长时间限度；（2）在客人等待过程中，服务员小王没有适时的安抚客人，给客人打“预防针”；（3）在挽留客人时，缺乏服务技巧，服务语言毫无真诚之意、温馨之感，更加增加客人内心的反感；（4）前厅服务工作与后厨出菜工作缺乏密切的沟通，导致服务员无法第一时间与客人就菜肴出品的问题与客人进行沟通，让客人感受到服务员“马上就上”的口头禅缺乏诚意，不被重视。

后续跟进：

在第二天的餐前例会上，餐厅经理将“罗先生未结账离开事件”作为案例进行了培训，并将此类事件的处理方法进行了详细解说。客人离开造成的遗留费用，由当值区域服务员小王等几名服务员及当值主管共同承担，原因是服务员未充分关注客人，服务不够细心周到；当值主管未及时采取措施阻止事件的发生，管理疏忽。

案例反思：

企业案例

制作单位：天津职业大学



1. 上菜速度是客人就餐较为关注的敏感问题之一。上菜速度的快慢直接关系着客人对酒店的评价，关系到酒店的经济利益。案例所讲述的就是由于上菜速度过慢，满足不了客人的期望，让客人一等再等，最终客人气愤离开，而因客人离开产生的费用损失却则由酒店承担。

2. 在客人人数众多、菜肴种类繁多的情况下，服务员应运用自己丰富的工作经验，与后厨密切配合，及时与客人沟通，满足不同客人对上菜速度的要求。案例中服务员小王就是随意给予客人“马上上菜”的承诺，其实根本未到后厨去查看情况，让客人感觉不被重视。如果小王当时能够到后厨查看，并给予客人较为准确的等待时长，即使客人决定退餐，也可以及时通知厨房，避免案例中情况的发生。

3. 如果服务员小王在挽留客人时，能够真诚而又委婉，而不是直接要客人结账，那么还有可能客人在劝说下继续回来等待。但是正是由于小王毫无艺术感的服务语言，加剧了客人离开的决心，同时也直接失去了这位客人，如此的服务水平，罗先生应该不会再到酒店进行消费了。如何提升酒店员工的综合服务水平，这是需要管理者思考的问题。

4. 当服务员无法挽留住客人时，餐厅的管理者在哪里？如果管理者能够适时出现，是不是可以帮助酒店避免这一情况发生呢？

案例启示：

1. 解决上菜问题，首先要控制好上菜速度，其次要对菜肴速度做明确说明，再次要根据客人对上次速度的心理预期调整上次速度；

2. 有效沟通是保证高品质服务的前提；

3. 酒店整体服务品质的高低与员工队伍的综合素质密不可分；

4. 良好的管理才能出优质的服务。