



“疯狂”旅游团

案例编号：TJVI-F&B-024

案例名称：“疯狂”旅游团

发生部门：餐饮部

案例描述：

2013年4月13日，导游小刘和小陈带着一行100人的教师团队去武汉黄陂的云雾山观光旅游。此时恰逢云雾山一年一度的杜鹃节开幕式，游客多而杂，景区酒店餐饮部接待能力有限。鉴于多年的带团经验，加上教师团的高难度性，为了保证该团队行程的顺利进行，进入景区后游客能够用好第一餐，因此在团队出发前一日，小刘就向云雾山大酒店电话预定好了10桌团队餐，餐标为300元一桌。旅行团出发当天，从汉阳出发去黄陂的途中，小陈接到景区餐饮部经理的电话，经理商量的口气说：“刘导，因为有个临时团队先于你们到达，并且事先未预定，等我去阻止时客人已经坐下了。我想知道你们还有多久到景区？如果，你们到达时这边餐位能及时收拾出来，你们就按原先的桌位坐。如果你们到时客人还在用餐，我就安排你们在我们酒店接待贵客的多功能厅用餐，地方比用餐厅敞亮而且舒适，相信您的游客会很满意。因为现在正是旅游旺季，突发情况比较多，而且我从旅行社了解到，刘导是个明事理的人，您看能不能调剂一下，支持我的工作？”小刘听经理说清了事情的缘由，而且也为自己的团队安排好了更好的用餐地点，并没有影响团队的利益和行程，也就同意了经理的提议。

案例分析：

这是旅游活动订餐过程中最常见的问题。随着旅游旺季的到来，加上景区酒店餐饮部接待能力有限，突发事件多而奇。餐饮部经理在该事件发生时，在考虑酒店利益和游客利益的前提下，及时想到了补救方法。在迫不得已的情况下挪出酒店的多功能厅给原定团队用是事先考虑了酒店成本的做法。他的这一合理解释及安排，并没有损害教师团队的利益，也没影响该团导游的带团工作，反而对刘导工作的顺利进行起到推动作用，也维护了酒店的利益和声誉，给旅行社及团队留下了良好的印象。酒店和旅游团，导游和客人未因餐位的更改而出现不愉快，主要有以下原因：（1）餐厅经理与该团导游做了及时的沟通与调节，在旅游团抵达餐厅时想到了补救方法；（2）餐厅经理应变能力强，工作经验丰富，能在紧急情况下灵活多变的处理问题；（3）在考虑酒店成本的同时，做到了照顾旅游团游客的情绪，知道换个角

企业案例

制作单位：天津职业大学



度看问题。

后续跟进:

小陈和小刘在接到酒店餐饮部经理的电话后, 转身向客人解释了用餐地点改变的原因, 并说明酒店特意用多功能厅来接待。客人听后, 感到自己受到了重视纷纷赞成酒店的安排。另一方面, 实际上餐厅的桌位已收拾出来, 但为照顾客人的情绪, 餐厅经理还是将该团队安排在了多功能厅。教师团队抵达餐厅后, 纷纷称赞经理安排得当。

案例反思:

该团行程特别是用餐过程的顺利进行与餐厅经理的处事能力分不开。

1. 经理能事先与导游沟通, 解释旅游旺季人多餐位不够的情况, 提出将多功能厅挪出来接待该团队, 是该案例中团队顺利用餐的关键。
2. 在餐位已经收拾出来的情况下还是将客人安排在了多功能厅用餐, 照顾到了客人的情绪及导游工作开展的难度, 表现出了经理的能力和权利。
3. 随着旅游旺季的到来, 酒店应事先考虑到有临时团队的增加, 面对这样的情况要做好应对措施。
4. 在临时团队增加后, 酒店相关部门应与其沟通和商议, 解释餐位已有人预定, 可将其安排在其它位置用餐。

案例启示:

1. 酒店设施及接待能力是酒店服务工作顺利进行的前提;
2. 作为一名酒店经理需要有良好的素质, 更需要有丰富的工作经验, 在紧急情况发生的时候积极做好多方的沟通, 以及情绪稳控, 避免事态得严峻发展;
3. 酒店要有应急预案, 以应对旅游旺季游客临时增、食宿条件有限的情况;
4. 临时的安排预案要合理得当, 切合实际。安排得当与否, 直接影响到酒店的信誉;
5. 工作中要有预先的准备, 平时在工作中要积累工作经验, 在发生紧急情况后要积极处理, 综合考虑利益, 同时还要有条理的安排, 避免在处理紧急情况时杂乱无章, 没有任何头绪。