



## “加蜜”的糍粑鱼

**案例编号：**TJVI-F&B-025

**案例名称：**“加蜜”的糍粑鱼

**发生部门：**餐饮部中餐厅

### 案例描述：

2012年3月19日中午11点，贾先生宴请他单位同事到某酒店参加他的生日宴会。宴会气氛欢声笑语，其乐融融。餐后，在服务员小张送进生日蛋糕之际，贾先生另外点了鱼头和排骨，要求打包带走。等到宴会结束时，小张拧着一份排骨走到贾先生面前，语气轻柔微笑着说：“您好！贾先生，您要的鱼头已估清，刚刚见您在和您朋友喝酒，没能及时告诉您。”稍微停顿了一下，继续说“虽然没有您要的鱼头了，但是我们店最近研制了一个新菜——糍粑鱼，香酥可口，出菜时间也比较短，并且也得到了其他顾客的好评，建议您可以尝尝。您看您这边需要换成糍粑鱼吗？”贾先生是第一次来该酒店，见小张已说清事由，态度也诚恳，加上自己对糍粑鱼确实感兴趣，便爽快答应了，还对其同事连连称赞该酒店服务质量高，服务员态度好，表示以后自己会常来这家店。

### 案例分析：

这是一个典型的酒店菜肴估清案例。案例中客人能爽快接受小张的提议，而且没有误认为小张是在向其推销，离不开以下五个原因：（1）酒店服务员在客人预离店之前向其说明鱼头已估清，可谓是不太及时中的及时，有换菜的可能和时间；（2）服务员态度的诚恳，言语的恰当与亲切，拉进了与贾先生的距离；（3）服务员思维灵活，向客人推荐酒店新菜，抓住了客人心理；（4）酒店管理得当，注重服务员素质的培养是该事件圆满解决的又一重要原因；（5）服务员在问题出来后，给客人提供了换菜这一方案，给客人选择的空间及喘息的机会，让客人没有理由，也没有道理找服务员的麻烦。

### 后续跟进：

第二天，小张在前台查询到贾先生的电话号码，打电话询问贾先生糍粑鱼味道如何，有没有让贾先生满意。通过电话，小张还意外了解到贾先生在饮食方面的喜好，并且贾先生说以后去酒店专门找小张服务。针对此种情况，餐饮部拟定了一份酒店关联菜单，无论是菜的种类，还是相同菜的不同做法都有所增加，以应对某种菜肴估清顾客点菜的情况。

### 案例反思：



1. 如果小张不敢与客人沟通，未将鱼头估清这一事实告诉给客人，此事一定会引起客人不满，严重者还会投诉酒店服务不到位。
2. 在小李诚恳告诉客人鱼头估清后提供了更好的建议，将争议与不愉快消灭在萌芽状态，小李灵活应变的处理方式不仅维护了酒店的利益，也给客人留下了酒店服务质量高，服务态度好的印象。
3. 事后小李主动联系客人，询问糍粑鱼是否合其口味这一举动，给客人惊喜与感动，将酒店和个人形象很好的传达给了客人，让客人成了回头客。
4. 酒店系统的管理对其经营与发展至关重要，如何管理好酒店，让酒店顺利经营，除了有一套系统的酒店管理手册和专业管理人员外，还应加强对酒店服务员自身素质的培养和提高。
5. 在现代酒店业中，酒店服务员是酒店形象的对外窗口，一个酒店质量的高低，除了自身的星级等级外，更重要的是其服务人员的自身素质和专业素养。

**案例启示：**

1. 顾客就是上帝，作为一个酒店服务员，在对客服务时要懂得理解礼貌，给予客人以微笑，让客人心情愉悦。此外还应想客人之所想，在不与利益冲突的情况下，将微笑服务落实到实际行动中，用微笑拉近与客人的距离；
2. 从原则上讲，我们要做到顾客与利益并存的原则；
3. 遇到特殊情况时要灵活妥善处理，不能一味的追求酒店利益，处理事情时态度要诚恳，让客人有知情权。