



“失而复得”的预订餐

案例编号：TJVI-F&B-026

案例名称：“失而复得”的预订餐

发生部门：餐饮部

案例描述：

2013 年国庆期间，一旅游团去武汉黄陂的木兰天池游玩。因出发时间较晚，而且节假日期间，到达景区的时间比原定时间推迟了两小时。为了确保旅游团正常的行程不被影响，领队小王不得不取消原预订中餐。小王拨通了餐厅经理的电话：“您好！李经理。我是 xx 团队的王导。因我们团队到达景区的时间稍晚了点，客人提出中餐先吃自带的食物垫垫，所以中午就不到酒店用餐了。您看您这边……”事出有因，况且旅游团临时取消订单的事实属常见，经理回答说：“王导，对于临时取消订单的情况，我们酒店有明确规定。提前一天取消，不收取任何费用；当天临时取消，则按总消费额的百分之五收取酒店损失费。因为酒店在接到您的预订后就已经备好所有的食材。您这边取消的话要收取您 300 元的费用，不论对您还是对旅行社都不划算。要不您们游览完景区到酒店用完餐再回武汉。那时客人玩了一天又累又饿，想必这样安排是合理的。您觉得呢？”小王，转念一想，又没消费只是因为取消订单就得交付 300 元的赔偿金，实在是不划算，况且经理说的有道理，等客人游览完吃饱喝足了再打道回府也未尝不可，于是就爽快答应了李经理的提议。

案例分析：

随着旅游旺季的到来，特别是出门旅游赶上了“五一”，国庆等法定节假日这样的旅游高峰，紧急情况层出不穷。正如上述因特殊情况逼使旅游团队临时取消用餐的例子数不胜数。面对这样的突发状况，如何平衡好顾客与酒店之间的利益是酒店管理者最先考虑的问题。在不损失酒店利益的前提下想要做到为酒店增加收入，考验的是酒店员工的工作能力、处事方法和社会经验。上述案例中，李经理不是一味的强调订单取消对酒店带来多大的损失，而是在说明王导和旅行社为此而损失。经理的话很有说服力，说话方式也很有技巧，以理服人，动之以情，晓之以理，最终为酒店赢得了这笔收入。

后续跟进：

餐厅经理在接完电话后：（1）立即通知厨房及服务人员原定团队用餐时间已调到下午 5 点；（2）督导服务员在下午 4 点 30 分将餐位摆放好，以表示酒店诚意及服务态度和质量，



特意安排厨房准备了精美水果拼盘，免费赠予该团队。

团队游览完景区后，如约到达酒店。到达时餐厅空调已开，茶水也已备好，用餐完后还享用到了美味可口的水果，这次的旅行特别是用餐给客人留下了良好的印象。王导表示下次还会带领游客到此用餐，因为他们服务的用心、贴心和细心，让他们真正的暖心。

案例反思：

1. 如果李经理没有站在旅行社的角度看问题，只是一味的索取酒店损失费，事情不会这样圆满解决。
2. 服务员能事先安排好餐位从侧面反映出酒店培训到位，服务员训练有素。
3. 酒店经理在客人消费之外免费送水果拼盘给客人，很好的抓住了客人的心理与需求，将酒店的服务水平与质量于无形中传达给了顾客，这在实战中宣传了自家酒店。
4. 李经理良好的沟通技巧，是在服务行业中必须掌握的技巧。对客服务首先要求服务人员学会与人沟通，如何沟通？如何有效的沟通？是现代酒店服务员应具备的基本素质。

案例启示：

1. 酒店经营，除了自身的设施设备，所处环境等硬件设施外，更多的还是得靠高素质、高能力的管理与服务人员；
2. 服务及管理是酒店的对外窗口，需进一步强化服务水准。