



## 独具风格的“凤翔宴”

**案例编号：**TJVI-F&B-027

**案例名称：**独具风格的“凤翔宴”

**发生部门：**餐饮部

**案例描述：**

武汉的三月，正是出门踏青的好时节。2013年3月10日这天，武汉某公司选择在蔡甸区的凤翔岛国际会展中心（设施设备较其它景区稍微差了点，但是环境好）开展会议。会议地点定在会展中心的第四会议室，当然用餐，住宿也在景区。用餐时间到后，当服务员把菜传上来的时候，有位客人不屑地说：“本来坐车就辛苦，又累又饿，上的都是一些什么菜啊？这么掉档次！”服务员小伍先是一愣，随后忙客气的解释道：“这是餐厅特意为贵公司准备的‘凤翔宴’！考虑到你们平时工作辛苦，何况在市里面吃惯了山珍海味，因此为你们做了我们景区自己种的蔬菜，无污染，无公害，纯绿色健康食品，不仅有利于肠胃，而且有利于舒缓大家工作与生活中的压力。”这位客人似乎接受了小伍的解释，也没再继续挑剔。

**案例分析：**

在酒店或者其他服务行业，遇到挑剔不讲理的客人是常见事例。遇到这种事件时，首先服务人员要控制好情绪，切勿因客人语言的刺耳、不中听而与客人发生不必要的争执，一来损害了酒店的形象和利益，二来降低了自己的自身素质。然后耐心的向客人解释，在解释时要抓住客人的心理，不能敷衍了事的回答。当然更不能因客人的挑剔与不讲理而害怕与其沟通。案例中的小伍，没有从正面回答客人为什么酒店的菜“不上档次”，而是解释了上这些菜的原因：一是健康，二是生态。另一方面，小伍抓住了客人“我就是上帝”这一心态，说酒店特意为其准备，让客人体会到自己公司有地位，自己身为公司的一员也是相当自豪的。所以，客人没有继续抱怨，而是选择了接受。从这一案例中不难看出人与人的交往最重要的是沟通，沟通好了一切问题迎刃而解。

**后续跟进：**

小伍将该事情立即向经理反映，提出晚上改餐的想法。全部都是青菜对于久居城市的人来说，确实有些接受不了。经理了解到这一情况后，结合实际，决定晚餐时加几个荤菜，而且把度假村中的时令水果拿了一部分出来供客人品尝。享受到这一“特殊”服务，公司职员一致称赞酒店服务到位，而两天的会议生活也给客人带来了不一样的体验。无论是酒店管理



人员，还是服务人员都得到了该公司领导的好评。

**案例反思：**

1. 如果该事件发生时，服务员小伍因客人的抱怨而心生埋怨，不耐烦或者不做任何解释，那么酒店也不会给客人留下良好的服务形象，甚至会损害酒店的利益。
2. 当酒店的设施设备等硬件不如别家时，想要客人不找茬甚至是留住客人的心，就必须得靠优质的服务和优秀的服务人员来弥补不足。
3. 作为酒店服务员，在保证优质服务的同时，还应具备细心、耐心、贴心和灵活处理事情的基本素质与能力。
4. 酒店管理人员在准备餐饮的时候应从实际情况出发，全面考虑和分析客人所需，这样才能提供更准确、优质的服务。
5. 小伍在解释时说出了菜的优点，把菜的优点提到现在人们所关心的健康问题上面去，使客人对此产生好感，达到目的。

**案例启示：**

1. 酒店管理人员应完善服务设施及设备，改善酒店接待环境；
2. 在推出酒店自种时令蔬菜的同时，应适当加入外围食材；
3. 酒店在经营过程中，只有做到人无我有，人有我新，人新我优才能确保企业长期发展。