



## 停电了

**案例编号：**TJVI-F&B-028

**案例名称：**停电了

**发生部门：**餐饮部

**案例描述：**

2013年7月13日晚7点左右，某酒店西餐厅如往常一样，优美的背景音乐，幽雅的就餐环境，一切都是那么美好。客人也悠闲随意的进餐着，餐厅服务员在各自的工作岗位上井然有序的忙碌着。突然，餐厅的灯光全部熄灭，整个餐厅顿时陷入一片黑暗之中。突然的停电，造成了客人的紧张与不安，餐厅逐渐喧嚣起来，客人你一言我一语讨论着怎么回事，甚至已有小孩开始哭泣。

**案例分析：**

在酒店的日常经营中，经常会发生各种各样的紧急情况，如案例中出现的因特殊原因导致餐厅停电的情况。造成这种情况发生的主要原因在于餐厅的开餐前检查工作未做到位，没有及时发现电路的故障，导致出现了停电的情况。同时，说明了餐厅的管理工作存在缺陷和漏洞，管理人员未对准备工作进行仔细、全面的督导。

**后续跟进：**

由于餐厅对于类似突发事件的处理，已经有较为成熟的预案，所以餐厅的工作人员开始有条不紊的处理：（1）餐厅当值主管安排各区域服务员耐心地安抚客人，平息客人的情绪，向客人真诚的道歉，避免因停电事件继而引发其他的事故，让餐厅环境尽量保持安静；（2）立刻与工程部联系，报告情况；（3）与工程部人员一起到达电箱处，了解维修的时长；（4）快速回到餐厅，代表餐厅向客人致歉，并告知5分钟后餐厅即将恢复照明，请大家稍微等候；（5）安排服务员准备手电筒等照明用具，保证客人暂时性的照明需要；（6）待照明恢复后，再次向客人道歉，并承诺今晚的晚餐一律优惠0.5折；（7）为带有小孩的家庭送上酒店包装精美的巧克力，体现对小朋友的关爱。在餐厅采取一系列的措施后，客人们也恢复了心情，继续用餐。

**案例反思：**

1. 由于餐厅处理此类事件的措施比较成熟，所以才避免了客人进一步情绪的波动。试想，如果没有成熟的应急预案，当此类事故发生时，餐厅会不会乱成一锅粥呢？再加上黑暗



的环境，极有可能引发其他的事故，如客人被桌椅碰伤、客人物品丢失等，又将会为酒店带来何种严重的后果？此案例说明，应急预案的制定对于餐厅运营的重要性。

2. 从餐厅工作人员训练有素的表现中可以看出，他们都是接受过良好的培训的，所以在处理突发事故时，能够在管理者的带领下，有条不紊的进行安抚客人。如果在事发时，餐厅服务员没有及时对客人进行安抚，可能会导致客人要求结账，并退还部分餐费，这样将会造成酒店的严重损失。

3. 餐厅主管的能够根据当前的状况，作出良好的决策，说明其突发事故处理能力较强。他一系列的措施不仅可以帮助餐厅减少损失，并且还在自己管理权限的范围内，给予客人折扣或礼品，用“糖衣炮弹”争取客人最大的谅解，一定程度上挽留了客人，没有造成事件的进一步恶化。客人的就餐心情虽然被小小的影响了，但餐厅的一系列处理措施进行了及时补救，一定程度上避免了客人“不会再来这家酒店用餐”的想法的出现。

4. 如果餐厅能够事先检查出线路问题，排除隐患，也就不会发生这样的事故了。餐厅的管理者在检查工作时，应考虑周到全面，不放过任何一个细节。

#### 案例启示：

1. 良好的硬件设置是保证酒店正常运转的基础；
2. 全面细致的检查运营准备工作，是保证工作顺利开展的必要环节；
3. 应急预案是每个酒店都必须制定的规章制度，它是突发事件处理的指导性文件；
4. 优秀的管理人员是酒店运营的重要保障。