



## 完美服务

**案例编号：**TJVI-F&B-030

**案例名称：**完美服务

**发生部门：**餐厅部

**案例描述：**

2013年5月16日早上10点，一位身着“奇装异服”的穆斯林教徒来到酒店。服务员小张上前迎接：“先生您好！请问就您一位用餐吗？”客人回答说：“不是，我请几个朋友吃饭，提前过来订餐。”小张一听不止一人，赶紧向客人介绍说：“先生，我们酒店根据客人需要设有各式各样的包房，有环境舒适的听雨轩；有临近水池边的望湖楼；还有安静优雅的品文阁等包房。您宴请朋友，建议您不妨考虑一下我们这边的包房，价格比较适中，和普通餐位相差不大，最重要的是用餐环境比普通餐区舒适很多。相信您也希望物美价廉。”见小张说的如此有道理，客人说道：“我订望湖楼吧。”小张笑着说：“好的，先生。您这边请！”来到望湖楼，小张请客人进入，顺手送上菜谱。在客人看菜谱之际，小张已习惯性地给客人倒好了茶水。大致翻了下菜谱，客人无助地说：“我是从新疆过来的，也不知道你们这边有什么特色菜，实在不知道点什么菜好。”小张心里已明白该注意哪些服务细节，忙微笑着说：“请您不要担心，我来帮您介绍，保证您满意。”在小张的介绍下，客人点好了菜。一看菜单，几乎全是荤菜，小张说：“先生，我看您的穿着，您又是从新疆过来的，我冒昧问一句，您禁肉食，对吗？如果是这样的话，不妨换几个素菜，这样既照顾了您，也让您朋友不因全是荤菜而觉得油腻，您看成吗？”客人不经称赞小张的细心，同意了这提议，坐在望湖楼安心等好友的到来。

**案例分析：**

上述案例中所描述的是服务员接待某些有特殊信仰而禁肉食的客人。在接待这些“特殊”客人时，是否能抓住客人的心首先是要求酒店服务员要懂得民族信仰的一些常识，比如新疆大部分人信仰穆斯林教，而穆斯林教徒是不吃猪肉或者其它肉食的。从上述案例中，不难发现，在现代酒店服务业中，对服务员的要求不仅仅局限于过去的细心、耐心、肯吃苦、愿受累等基本素质，相反的在学历学识方面也越来越重视。案例中小张的服务是值得表扬和提倡的。当得知客人是要宴请好友，便想到了用餐环境的舒适度，当然在考虑舒适度的同时又将酒店包房和普通用餐区的价格差进行了说明，让客人自然而然的接受自己的推荐，无形中增



加了酒店的收入。另一方面，小张通过客人的言语及穿着想到禁肉食这一点，说明了小张的细心，换几个素菜的提议让客人觉得此次服务的贴心和暖心，又不失请客的台面。通过小张细致周到的服务，打消了客人的顾虑。尊重少数民族的生活禁忌和宗教信仰，让客人放心、满意的消费。该案例中细节处见服务质量的点还有一处，在客人翻看食谱时，小张就已倒好了茶水。这点看似常见，但是想让细节成为习惯确实要花费心思与精力的。

#### 后续跟进：

客人点完餐，小张来到厨房，特意交代此包房的素菜禁用猪油等方面的问题。并在酒店找了一份有关当地城市、生活、地理、特产等知识的简介送给了客人。客人收到这份小小的礼物，很是开心。为了表示感谢，客人将自己随身携带的具有新疆特色的小物件送给了小张。餐后，客人向好友夸酒店的服务员细心、周到，酒店的服务质量高。

#### 案例反思：

1. 如果在客人踏进酒店时，小张因客人的奇装异服而带着“有色眼镜”服务，那么小张就不会顺利并出色的完成这次服务。这就要求在服务时要做到平等对待客人。
2. 如果案例中的小张不懂得细微服务，不知道民族信仰方面的常识，也就不会得到客人的好评与礼物。将客人的事当做自己的事，做一个细心的服务人员是现代服务业中所鼓励和提倡的。
3. 人与人，服务员与顾客的交往实际上就是交流与沟通，如何做到平等交流、有效沟通，需要服务人员做到用眼、用心、用脑。

#### 案例启示：

1. 随着社会经济水平的发展，人们的生活水平和精神享受提高，这在客观上要求酒店培养高素质，高服务质量的人才。
2. 酒店要做到长期稳定发展，并有实效，需要酒店提高管理水平和服务质量。