

第六章 酒店内部营销

实务案例-餐饮部

主讲人：林贊

案例发生区域	发生时间	案例类型	案例类别
前厅部-礼宾部、前台 餐饮部-中餐厅 后厨	2018 年 1 月 19 日	☒ 优质服务 ☐ 缺陷服务	服务支持 团队合作
案 例 描 述			
陈先生订了一个星期的标准房，今天是住店的第三天。 下午，礼宾部的服务员 Leo 在送行李到住客房间时，在电梯中碰到了陈先生，此前 陈先生入住酒店是由 Leo 带领到房间，在电梯中便与 Leo 进行了交谈。陈先生表示对酒店的各个部门的服务都是比较满意的，整体住宿经历还不错，唯独对中餐厅的某一道菜不太满意。 Leo 在送完行李回到礼宾部后，将在电梯中与陈先生交谈得知陈先生对中餐某菜品不满意的事情告诉了礼宾部主管 Don，随后 Don 将此事告知了中餐厅经理 Lily。Lily 立刻与主厨郑师傅进行了沟通，随后 Lily 向前厅部调取了陈先生的客户档案，档案显示陈先生是第一次入住酒店，因此酒店并没有陈先生的偏好记录。鉴于此，主厨决定以陈先生身份信息上的地区菜品口味为陈先生准备这道菜肴。 当晚，陈先生依旧来到中餐厅用餐。餐厅经理 Lily 得知陈先生莅临餐厅，专门准备了陈先生说的那道菜请陈先生免费进行品尝。陈先生是台湾人，在这次品尝之后陈先生给出了“我尝到了家乡的味道”的高度评价。			

要求及流程

- 1、以小组方式对案例进行讨论分析
- 2、形成小组讨论方案，是否有更优的方式
- 3、企业导师对小组方案进行点评
- 4、对服务流程进行设计
- 5、小组成员进行角色分配，准备好角色扮演的内容
- 6、角色扮演
- 7、企业导师点评