

旅游细微服务与管理丛书

canyin

餐饮

细微服务

旅游
细微服务与管理
丛书

目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务。尤其是服务中的很多细节，常常被认为是微不足道的小事而被忽略。然而服务无小事，正是这些细节决定了企业无形产品的质量，从而决定着企业的成败。

■ 孔永生 / 主编



中国旅游出版社

旅游细微服务与管理丛书

餐 饮 细 微 服 务

主 编 孔永生

副主编 刘 雪 王增琪
黄秀微 高 峰

中国旅游出版社

从书策划: 舒 艳

责任编辑: 殷 钰

图书在版编目(CIP)数据

旅游细微服务与管理丛书·餐饮细微服务/孔永生主编. —北京: 中国旅游出版社, 2007. 1

ISBN 978-7-5032-3035-6

I. 餐… II. 孔… III. 饮食业—商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 135276 号

书 名: 旅游细微服务与管理丛书·餐饮细微服务

主 编: 孔永生

出版发行: 中国旅游出版社

(北京市建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cнта.gov.cn

发行部电话: 010-85166507 85166517

排 版: 北京浩德博文信息科技有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 850 毫米×1168 毫米 1/32

印 张: 7.625

印 数: 5000 册

字 数: 179 千

定 价: 15.00 元

I S B N 978-7-5032-3035-6/F·375

版权所有 翻印必究

如发现质量问题,请直接与发行部联系调换

前 言

随着旅游业的竞争日益激烈,是否能够提供真正优质的产品,已成为决定旅游企业命运至关重要的因素。这里说到的产品既包括有形产品又包括无形产品。目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上,忽略了无形产品——服务,尤其是服务中的很多细节,常常被认为是微不足道的小事而被忽略。然而服务无小事,正是这些细节决定了企业无形产品的质量,从而决定着企业的成败。同时,面对消费者日益多样化和个性化的需求,旅游企业如果仅仅依靠标准化、规范化的服务,已经远远不能满足消费者的需求了。所以善于捕捉服务的细节,从服务的每一个细节入手,不断地完善服务,提高服务的针对性,就成为企业制胜的法宝。本丛书正是从关注服务中的细节入手,以案例为线索,用生动、形象、直观的形式,把服务中应当被关注的细节一一展现出来。与同类的案例书相比,本丛书具有以下几个特点:一是本丛书中的案例都是在深入调研的基础上,从实践中总结出的典型案例,这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的;二是本丛书中的案例关注的都是服务中的细节,这些细节是服务中必不可少和至关重要的,但在实践中又是常常被忽略的;三是本丛书中的案例分析是在点评案例的基础上,把服务要求贯穿其中,层层递进而又深入浅出。每个点评不但透彻地分析了本案例,还把服务中规范的做法详细列举出来,达到以点带面的效果。本丛书可作为旅游企业员工培训的教材。同时,也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅助教材。

在本丛书的编写过程中,得到了河北省旅游局、中国旅游出版

社和廊坊师范学院的大力支持和帮助,在此一并表示衷心的感谢。由于编者水平有限,书中不免有欠缺和不足,还望各位同行、专家多予赐教。

编者

2006年9月

目 录

前言	1
----------	---

餐饮服务程序中的细节

一、预订篇	1
1. 随时都能取消	1
2. 餐厅包间“一女二嫁”	3
3. 等到花儿也谢了	5
4. 煮熟的鸭子“飞”了	6
5. 精心的“冒犯”	8
6. “王先生”和“黄先生”	10
7. 汽车也有“座儿”	11
8. 客人为何还未到?	13
二、餐前准备篇	14
9. 有好的,为何不用?	14
10. 特别的卫生间	16
11. 以诚感人	18
12. 浪漫的时光隧道	19
13. 带腥味儿的冰块	21
14. 班前会上走神了	22
15. 客人刚刚离开	23

16. 餐巾花风波	24
三、迎宾篇	26
17. 问候的学问	26
18. 你准备好了吗?	29
19. 领位员“失踪”了	30
20. 坐哪儿更合适	31
21. 意外的收获	33
22. 走迷宫	34
23. 亲情迎宾员	36
24. 到底谁的错	37
四、餐前服务与点菜篇	39
25. 暖手更暖心	39
26. “变色”的海鲜酒	40
27. 我要上好酒	42
28. 最叫座儿的“特色菜”	43
29. 一问三不知	45
30. 星级点菜员	47
31. 粗心大意,自食其果	48
32. “耳背”的点菜员	50
33. 善解人意的服务员	51
34. 权利回归	53
35. 推荐了差价过高的菜	55
36. 绿色饭店引导绿色消费	56
37. 望梅不止渴	58
38. 点菜纠纷	60
39. 免费茶水的误解	62

40. 餐桌上的“定时炸弹”	64
五、席间服务篇	65
41. 细语点破菜中谜	65
42. 跟着客人“走”	66
43. 吃了半顿饭	68
44. 别拿村里人不当回事儿	70
45. 上菜“研究生”	72
46. 合二为一	74
47. 入乡不随俗	75
48. “勤快”的服务员	76
49. 鱼头不见了	78
50. 意外的烫伤	79
51. “热情”的打火机	81
52. “挂了”与“撤了”	83
53. 及时补位	85
54. 知人知面要知心	87
55. 锅仔变“火锅”	89
56. 巧妙换菜	90
57. 我们不喝“拇指”汤	92
58. 头发上树	94
59. 烟灰缸立了功	95
60. 骨碟到底怎么用	97
六、结账送别篇	98
61. 打烊时刻	98
62. 不一样的打包盒	100
63. 不合时宜的撤台	101

64. 人未走,茶就凉	103
65. “唱收唱付”	104
66. “您好! 250”	106
67. “消磁”的信用卡	107
68. 签单权变更	108
69. 客人消费我买单	110
70. 繁忙中的懈怠	111
71. 千篇一律的送别语	113
72. 失而复得	114

餐饮服务中特殊问题处理的细节

七、中餐宴会服务篇	116
73. 梦回“丝绸之路”	116
74. 倒霉的婚礼	118
75. 菜单寄真情	119
76. 人见人爱的餐台	121
77. “闪光灯”	123
78. 扎人的桌裙	124
79. 我的眼就是寄存卡	126
80. 以貌取人要不得	127
81. 特别的“爱”给特别的你	129
82. “多余”的客人	131
83. 不能动	132
84. 左右“夹攻”	133
85. “迟到”的菜	134
86. 酒水没有了	135

87. “投降”的客人	137
88. 餐桌上的“金字塔”	139
89. “滚蛋汤”风波	140
90. 一句也不能少	141
91. 谁说宴会不能打包	143
92. 善始也要善终	144
八、西餐服务篇	146
93. 女士优先	146
94. 真正的“行家”	147
95. 遭遇 AA 制	149
96. 鸡蛋几成熟	150
97. 红酒年份缩水了	152
98. “文明”酒	153
99. 盘子的温度	155
100. 左右不同, 中西有别	156
101. 分身有术	157
102. 西餐厅的筷子	158
103. 自助餐打包	160
九、突发事件处理篇	161
104. 及时的披肩	161
105. 错在哪里?	163
106. 失小得大	164
107. 杯子上的唇膏印	165
108. 婚宴上的白蜡烛	167
109. 妙对“善意”的侵占	168
110. 长期存在的“突发”事件	169

111. “混血儿”	171
112. 幽默解难题	172
113. 不要推托	173
114. 诚实,很重要	176
115. 吃出健康	177
116. 他怎么记得这么清楚	179
117. 扫兴的赔偿	182
118. 他带走了宾客的钢笔	183
119. 客人的车动不得	184
十、服务技巧篇	186
120. 都是天气惹的祸	186
121. 5 分钟的期待,20 分钟的等候	188
122. 孩子导购员	189
123. 小客人不能忽视	190
124. 话到说时方恨少	193
125. 三迎十送	195
126. 行前一步,后退一步	196
127. 巧用“特意”和“专用”	197
128. 无糖饮料	198
129. “你怎么知道我是左撇子”	199
130. 卡片妙用	200
131. 推销中“赢”的技巧	201
132. 面客请示的技巧	204
133. 让“对”给客人的技巧	205
134. 这不是鳊鱼	207
135. 到位的称呼	208

136. 恰到好处的解释	210
137. 精彩瞬间	211
138. 光鲜的身子、黝黑的腿	212
139. 察言观色	213
140. 热情过度	214
141. 非常规需求的常规服务	215
142. 标准不到位	216
143. 巧解难题	217
144. 出人意料的文化菜单	219
145. 给衣物加了个罩	220
146. 听出效益	221
147. 隐性需求被摆到了桌面	223
148. 用了您的存酒	225
149. 怎么都是新钱?	226
150. 固定的“及时雨”	227
 参考文献	 229

餐饮服务程序中的细节

一、预 订 篇

1. 随时都能取消

【案例】

今天是实习生小丁轮岗到预订处的第一天,刚到预订处小丁就独立接听了一个预订电话,原来是一位客人预订3天后的宴会,小丁按照印象中的宴会预订程序接待了客人。在询问相关情况时,客人声明因为被宴请客人的到达时间没有最终确定,所以宴会是否能如期举办无法最终确定,并询问小丁这样的宴会预订是否能够接受。小丁想起培训时预订处主管的话“作为预订员应该尽自己最大的能力争取每一次预订的成功”,于是,满怀热情地回答客人:“没问题!”并且向客人保证,如果宴会不能如期举行,那么宴会的预订随时都能取消。听到这样的答复,客人欣然订下了三桌酒席,并于次日交纳了预订金。放下电话,小丁把预订信息做了详细记录,但对于宴会时间不确定的情况没有明确说明。

三天后宴会的准备工作按部就班地进行着,就在宴会准备工作基本就绪时,客人却打来电话说宴会要取消。当小丁

把这个消息通报给宴会主管时,主管非常着急,因为此时宴会的准备工作已经基本完成了,原料、物品都已配备到位,如果取消宴会,很多原料就废弃了。按照酒店的规定,预订取消必须提前通报,客人现在才通知取消预订的话,是要扣除一部分预订金的。当预订主管通知客人要扣除预订金时,客人非常生气,声称当初预订时,预订员说过预订随时都能取消,也没有向客人声明取消时限问题和扣除预订金的问题,所以坚决不能接受扣除预订金的做法。看到这种情况,小丁意识到是自己在接受预订时出现了失误。自己只想着争取预订成功,在没有完全明确接待预订注意事项的情况下,向客人做出了错误的承诺,导致饭店有可能面临一定的损失,更导致了客人的不满。尽管通过积极协商最终解决了这个问题,但小丁心里还是非常懊悔。

【评析】

本案例中,新上岗的宴会预订员在没有弄清楚预订取消时限的情况下,仅凭满腔服务热情,就贸然向客人承诺随时都能取消预订,结果客人在开餐准备工作即将完成时通知取消宴会,无论是否能够向客人索赔,都将给餐厅造成不必要的麻烦和损失。饭店让不熟悉业务的实习生独立接受宴会预订,说明饭店在预订管理中存在管理不够严密的问题,饭店因此遭受了一定的损失。为了避免这种现象的发生,在宴会预订工作中应注意以下几个方面:

1. 餐厅要制定严密的预订接待操作程序并严格遵守,同时宴会预订最好由专人负责,这样才能最大限度地避免各种疏漏。
2. 接受宴会预订时要做详尽的记录,尤其是对各种特殊情况和客人的特殊要求要做明确说明,以便在准备宴会时更好地做出安排。
3. 餐厅可以要求客人在预订宴会时交纳一定的预订金,具体

标准根据每个餐厅的情况确定,一般以宴会标准 10%~30% 为宜,这是为了更好地保障双方的利益。

4. 餐厅要确定预订取消的时限并在接受预订时向顾客申明,如果客人在规定的期限前取消宴会,可按规定办理退席手续,同时退回预订金;如果超过规定的期限取消宴会,要扣除一定比例的预订金作为饭店的损失补偿费。

5. 在宴会进行前要定期与客人主动联系,以确认宴会的相关信息,并及时了解各种变化。

2. 餐厅包间“一女二嫁”

【案例】

王先生 3 月 2 日在某餐厅预订了当月 16 日的婚宴,并交纳了 500 元的订金,餐厅给他开具了收据。然而,3 月 14 日当他打电话到餐厅商议有关婚宴事宜时,却被告知他为婚宴预订的包间已被别人预订了,而且对方的预订是在王先生之前,所以只能请王先生调换到别的饭店或更改婚宴的日期。听到这个消息,王先生非常意外,同时也非常气愤。回想起当初预订时,选好包间后,服务员曾说过这几个包间好像已经预订出去了,当王先生表示要换到别处订宴席时,服务员却说:“对不起,是我看错了,这几个包间可以订给您。”王先生这才支付了订金,没想到现在却出现了这样的局面。王先生已将请帖按预订的日期和地点填好并全部发出了,已经没有办法更改了,而且许多朋友都在外地,通知更改也来不及了。

餐厅将预订的包间“一女二嫁”,弄得王先生一家人进退两难,愤怒的王先生要求该餐厅退回定金并赔偿相应损失。但餐厅表示此事的发生主要是由接受预订的服务人员操作失误造成的,不是有意为之,因此,餐厅只能退回定金,不能赔偿

王先生的损失。对于餐厅的这种态度,王先生非常愤怒,更无法接受这样的处理结果,如果餐厅不能令人满意地解决这个问题,王先生将诉诸法律。

【评析】

本案例中,因为餐厅的原因造成包间“一女二嫁”,给王先生造成了很大的麻烦,餐厅也将因此蒙受信誉和经济的损失,餐厅对这件事负有不可推卸的责任。首先,作为预订接待人员在预订时没有仔细核对预订状况,把已经预订过的包间又重复预订给王先生,造成“一女二嫁”的结果,这是餐厅预订工作中的严重失误;其次,当餐厅发现预订有失误时没能及时通知王先生,直到王先生主动打电话到餐厅,才被告之预订有误的情况,延误了时间,致使王先生将请柬发出而无法更改;最后,在处理这一事件时,餐厅没有认真反省自己的失误,对于给顾客造成的损失没有给予有效的补偿,导致顾客的强烈不满,惹来投诉的同时还有可能把自己置于被告的位置,使饭店无论是在经济效益上还是在饭店形象上都将遭受难以弥补的损失。那么,在接受宴会预订时,如何规避这种现象呢?

1. 餐厅的宴会预订要有一套完善的预订管理制度,这样才能最大限度地避免失误的发生。

2. 在接受宴会预订时,要仔细核对已有的预订状况,避免重复预订。

3. 要定期核对预订状况,尤其是在预订员交接班时,一定要认真核对。当发现预订有误时,一定要及时通知顾客,并积极采取补救措施。

4. 对于餐厅方面的原因导致的预订失误,餐厅要勇于承担责任,并以诚恳的态度向顾客道歉,在与顾客充分协商的基础上,尽自己最大的努力尽量弥补顾客的损失。

3. 等到花儿也谢了

【案例】

小陈是北京某星级酒店的餐厅预订员。星期二,她接到某公司李小姐的预订电话,要求预订一个100人的庆功晚会,时间是星期六晚6点。小陈将预订人姓名、联系电话、客人数、餐费标准、宾客的特殊要求等一一记录在了预订簿上。

星期六傍晚,宴会的所有准备工作都已完成,只等客人到来了。6点10分了该公司人员还没有到达。接到宴会厅的通知后,小陈非常着急,于是拨打李小姐的电话,但连续拨了几次,都无人接听,而小陈又没有记录该公司的电话号码。已经是6点20分,而刚巧餐厅今天的上座率非常高,望着那一桌桌布齐凉菜的餐桌,大家都着急起来。最后,餐厅经理果断地做出决定,一方面让小陈继续与李小姐联系,并查询该公司联系电话,同时允许部分没有预订的散客使用该公司预订的餐桌;另一方面,与其他餐厅联系,准备万一客人到达时的应急方案。

小陈这边经过查号台,终于找到了该公司的电话号码,可当小陈拨通电话后,却被告知该公司的庆功会已于前一天在别的酒店举办过了,对于李小姐的预订,公司根本就不知道。当小陈问及李小姐时,被告知李小姐由于个人原因早在几天前就辞职离开了公司。

虽然餐厅扣下了李小姐交来的订金500元,但这远远无法弥补餐厅所遭受的损失。

【评析】

本案例中,预订员小陈在接受预订时,能够把用餐时间、人数、