



旅游案例丛书

星级饭店餐饮服务

案例选析

(第2版)

程新造 / 王文慧 编著



XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU ANLI X
XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU

XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU ANLI XUANXI
XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU ANLI X
XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU ANLI XUANXI
XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU ANLI XUANXI
XINGJI FANDIAN CANYIN FUWU ANLI XUANXI



旅游教育出版社

Tou rism

旅游案例丛书

F719.3/88-2

星级饭店餐饮 服务案例选析 (第2版)

程新造 王文慧 编著

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

星级饭店餐饮服务案例选析/程新造,王文慧编著. —北京:旅游教育出版社,2005.1(2008.6)

ISBN 978-7-5637-0862-8

I. 星… II. 程… III. 王… IV. 饭店-物业管理-案例-研究 V. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2000)第47152号

星级饭店餐饮服务案例选析
(第2版)

程新造 王文慧 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960
印 张	10.5
字 数	146千字
版 次	2005年1月第2版
印 次	2008年6月第2次印刷
定 价	17.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

修订说明

旅游业和饭店业的快速发展,旅游教育规模的不断扩大,对旅游相关专业教材的建设提出了更高的要求。

案例教学作为一种行之有效的教学模式,在旅游教育领域得到不断推广。为满足中(高)等旅游相关专业教学对案例教材的需求,我社于2000年适时推出了“旅游服务案例教学丛书”。本丛书共包括《前厅疑难案例解析》《客房服务与管理案例选析》和《星级饭店餐饮服务案例选析》三本。

四年多来,该套案例丛书以其实例的生动性、评析的深刻性以及经验的可借鉴性,得到了广大在校师生和旅游从业人员的青睐。该丛书寓服务理念、管理理念于具体的案例之中,将理论与实践有机结合,对提高旅游相关专业教学质量起到了很大的促进作用。然而,由于旅游服务与管理理论和实践的不断丰富,正反两方面新案例的不断涌现,丛书的某些内容日显陈旧。因此,我社组织了原书作者对该套丛书进行了修订。

修订后的本套教材定名为“旅游案例丛书”,具有以下明显的特色:

第一,该套教材以旅游服务的实际工作为主要内容,围绕饭店前厅、客房、餐饮等一系列服务环节展开;每本一个主题,以实用性为特点,力求释难解疑、深入浅出、生动可读。

第二,为进一步突出案例教材的特色,修订教材减少了理论论述的内容;删除了原教材案例中的过时信息;增加了新的案例,特别是涉外服务以及一些国际性大饭店服务与管理方面的案例,以反映现代饭店业最新的行业动态、行业理念。

第三,书中每个案例都冠以简明扼要的小标题,并且每个小标题都直接出现在目录中,方便读者查阅。

本套教材不仅可以作为院校教学的辅助教材,也适用于旅游从业人员的在岗培训,还能对旅游管理人员和服务人员的实际工作起到借鉴和帮助作用。

我们已进入一个新的世纪,在新世纪参与国际竞争的中国旅游业,应该重在提高服务质量和管理水平。希望这套丛书的修订出版,能为我国旅游服务水平的提高做出应有的贡献。

旅游教育出版社

2005年1月

目 录

预订篇	(1)
预订的晚餐没有了	(3)
取消的预订又恢复了	(4)
外订“佛跳墙”	(5)
未通知到的预订更改	(7)
联系不上的旅游团队	(8)
固定客户放弃了喜爱的 10 号桌	(9)
得而复失的高档宴会预订	(11)
预订员熟悉了宴会预订程序	(12)
接替同事为客户服务	(14)
餐前准备篇	(17)
下雨和道路拥挤问题解决了	(19)
客人踩了一脚污水	(20)
有破损的餐饮器皿	(21)
空调的冷气终于吹过来	(23)
香蕉使冷面变笑容	(24)
火锅店生意越来越红火	(25)
一连串的倒霉	(26)
被一道菜的做法给难倒	(27)
迎宾和领位篇	(29)
无论您是否在此用餐	(31)
两个团队都很满意	(32)
面对超营业时间到店的客人	(34)
外宾走错了餐厅	(35)
客人搞错了预订日期	(37)



何时打烊·····	(38)
客人心甘情愿地等了一小时·····	(40)
点酒、点菜篇 ·····	(43)
点酒时忽略了主宾·····	(45)
三斤重的清蒸鲩鱼·····	(46)
同样的方法,不同的结果 ·····	(47)
介绍时为何不讲明价钱·····	(49)
价高质优的一餐·····	(50)
这顿饭吃得好辛苦·····	(52)
怎样吃西餐·····	(54)
尴尬的“飞蟹小姐”·····	(55)
外宾连声称赞菜肴点得好·····	(57)
制作和加工篇·····	(59)
冒牌翡翠和“值班鱼”·····	(61)
热闹的烤鸭加工现场·····	(62)
品到了新潮苏菜的真正魅力·····	(64)
“口袋豆腐”被重新加工·····	(66)
水煮鱼里吃出了头发·····	(67)
供餐和餐间服务篇·····	(71)
不能影响婚宴的喜庆气氛·····	(73)
“摔盘子”和“擦盘子”·····	(74)
上菜时间未达国际标准·····	(76)
没吃到晚餐的翻译·····	(78)
挑理的客人成为回头客·····	(79)
分手饭变成和解饭·····	(81)
上错菜之后·····	(82)
醉酒客人说菜没上齐·····	(84)
“正规程序”取消了·····	(85)
让人透不过气的周到服务·····	(87)
汤汁溅到了客人身上·····	(88)
祝酒之时上烤鸭·····	(90)



早餐推出新花色·····	(91)
一截尖椒变成“有奖销售活动”·····	(92)
可否退掉几道菜·····	(94)
此羊排非彼羊排·····	(95)
拿到检验结果的真清酒·····	(96)
别桌的客人叫住了她·····	(98)
这里的 service 世界一流·····	(100)
本餐厅不照顾该到快餐店用餐的人·····	(101)
熟练的托盘服务·····	(103)
餐饮值台时的察言观色·····	(105)
 结账篇·····	 (107)
催促结账引发的风波·····	(109)
收钱与服务时的语调反差很大·····	(110)
一张透支的信用卡·····	(112)
在客房用餐以现金结账·····	(113)
赖账的客人·····	(115)
十五条小毛巾的清单·····	(116)
 送客和翻台篇·····	 (119)
一个善意的玩笑·····	(121)
迷路的用餐老人·····	(122)
笔记本中的翻台记录·····	(123)
客人在餐厅丢了提包·····	(125)
手忙脚乱的翻台·····	(126)
 推销篇·····	 (129)
二次点菜时要了好酒好菜·····	(131)
这里的酒水怎么这么贵·····	(132)
亲身体验了“名牌烤鸭大拍卖”的盛况·····	(134)
餐厅指定的推销菜·····	(136)
一次成功的推销·····	(138)



突发事件处理篇	(141)
用自己的身体遮掩天花板漏水现象	(143)
不见的餐具酒杯又回来了	(144)
服务人员被打之后	(146)
客人把账单撕成了两半	(147)
客人酒后一反常态	(149)
鱼刺卡住了孩子的喉咙	(151)
不懂日本客人用餐习惯导致的失礼	(152)
他们打扰了其他客人	(154)
好危险的一顿饭	(156)

(157) 篇 末 章

(158) 新 风 西 安 特 别 特 别

(159) 大 路 基 列 斯 斯 斯 斯 斯 斯 斯

(160) 中 国 部 分 支 表 表

(161) 派 派 金 金 金 金 金 金 金

(162) 人 人 人 人 人 人 人

(163) 单 单 单 单 单 单 单

(164) 篇 末 章

(165) 派 派 派 派 派 派 派

(166) 人 人 人 人 人 人 人

(167) 本 本 本 本 本 本 本

(168) 单 单 单 单 单 单 单

(169) 合 合 合 合 合 合 合

(170) 篇 末 章

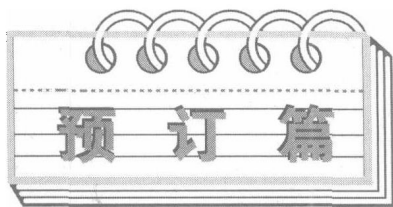
(171) 派 派 派 派 派 派 派

(172) 贵 贵 贵 贵 贵 贵 贵

(173) 派 派 派 派 派 派 派

(174) 派 派 派 派 派 派 派

(175) 派 派 派 派 派 派 派



预

订业务是很多星级饭店的餐厅、宴会厅等开展团队或大型餐饮活动的必要程序。这一业务有利于把握客人的数量 and 姓名,有利于保证服务工作的效率和质量,是星级饭店餐饮服务必不可少的服务程序,但在一些餐位周转率高的餐厅则不必采用预订程序。

预订的方式可分为来店预订、通讯预订、指令性预订、上门预订和委托预订等多种。来店预订,是宾客亲自来店面洽,交纳订金;通讯预订,是客人通过信函、电传、电话等通讯设备来进行预订;指令性预订,主要指政府部门的会议用餐和宴会等;上门预订,是指饭店亲自到有关单位开展业务、开拓市场的积极方式;委托预订,即宾客委托饭店员工和他人向饭店预订餐饮。

预订的内容一般包括用餐标准、菜单与酒单的确定、服务规格、服务项目、用餐时间等。饭店在确认预订后,将向有关餐厅和宴会厅下达通知单,并将预订情况存档归类。有些饭店的预订人员将预订情况纳入计算机网络,掌握详细和具体的预订情况,如餐桌、人数及需要服务时间和人员等,可大大提高效率和效益。

在预订过程中需要注意时间的规范、内容的规范及程序的规范。除此之外,预订程序中还应考虑订户之间的衔接问题。若预订的客人用餐超出了预计的用餐时间,就会影响到其他订户的按时就餐。在此过程中还应考虑撤台和摆台时间、厨房的供应时间、客人的等候时间等因素。因此,饭店应根据自己的接待能力,在预订中采取使客户间隔入座或错开时间入座等方法,在每批客人之间留出必要的时间。



案例 1

预订的晚餐没有了

某城市机场附近的一家饭店接到一个旅行社的晚餐预订,预订时间是晚 7:30。由于飞机晚点,直到深夜导游员才接到客人。在候机期间导游员曾多次给饭店打电话,要求餐厅务必留餐,头两次饭店餐厅答复将尽量等候,21:00 后就无人接听电话了。导游员在接到旅游团后怀着忐忑不安的心情急奔饭店。到饭店后,餐厅早已关闭,厨师都已下班,食品也已收藏入库。等在大厅里的客人知道这种情况后大为不满,将飞机延误带来的恼怒全都发泄在导游员身上。导游员请客人先在大厅休息,并安抚客人说一定让他们在最短的时间内吃上饭。随后导游员找到值班经理,质问他餐厅为什么不等候已预订的宾客。经理回答,餐厅预订由少数几个预订员负责,晚餐用餐时间也只到 21:00,超过预订时间太久,可能视为预订自动取消。导游员要求经理联系订餐员查看一下订餐单,并将订餐的旅游团编号交给了经理。经理在联系查实后答复,此预订因超时过久已经取消,但可以与咖啡厅联系尽量解决。经过接洽协商,双方同意该团 30 余人在咖啡厅用餐,并破例为客人准备了中餐、面条等,餐费按原定标准计价。值班经理又解释道,咖啡厅一般只解决本店宾客用餐,团队用餐也须事先预订。

由于宾客旅途比较劳累,对可口的热汤面和食品都很满意,特别是在餐厅得到了休息,用餐后大家十分高兴,刚才的恼怒也烟消云散了。在去住地的路上,大家对此顿“夜宵”赞不绝口。

评析

在饭店用餐须事先预订,预订时应将时间、餐费标准、是否改餐等因素都考虑进去。对于饭店而言,预订是对客户的一种承诺,答应在指定的时间为客人保留餐位,就必须兑现这种承诺,但超过保留期的餐位则应让其他宾客使用或取消预订。因此饭店在与订户落实预订时间时,应强调时间的重要性,并主动了解重要客户预订时间的变更情况和实际到达饭店就餐的时间,对于那些机动性强、时间没有保证的团队,最好在预订时间到达前,再与他们联系一下,以确认他们大致的到达时间,绝不能在预订后被动地等待客人的到来。此例就出现了导游员多次让饭店留餐,而饭店餐厅并没有留餐的问题。为避免这种问题出现,饭店应做到:

1. 在接受预订时一定要告诫订餐单位尽量遵守时间,如遇特殊情况须



改时或改餐,预订单位应提前与饭店商量,给饭店留出时间,请饭店协助更改。此例中,导游员如通过旅行社值班内勤与饭店联系更改用餐时间和地点,可能就会顺利得多。

2. 饭店餐厅在与预订单位确定更改时间或得到客人保证来就餐的承诺情况下,应尽量等候,即使在无法继续等候时,也应将任务妥善移交给其他餐饮部门,以保证接待质量。此例中,如餐厅事先将该旅游团的晚餐安排在咖啡厅,则不会出现宾客着急和等候的现象。

3. 遇到无预订和预订过时的宾客应尽量接待,这样做有时虽然会与饭店服务的常规制度或程序标准发生矛盾,但在特殊情况下的服务也应是饭店的责任,所以超常服务和有针对性的个性服务就十分必要。本例中除“咖啡厅一般只解决本店宾客用餐”外,饭店还是做到了超常服务。

思考题

1. 在预订过程中应注意的时间规范是什么标准?
2. 当饭店餐饮部门结束营业时,应如何处理保证会来就餐团体或散客的预订问题?
3. 什么是超常服务? 超常服务对饭店管理及服务人员有何要求?

案例 2

取消的预订又恢复了

新加坡某著名酒店的预订员接到某房地产开发公司业务部经理黄先生的宴会预订。黄先生讲,因业务需要,两个月后公司要宴请一批香港客户,准备在该酒店预订 20 人的宴会。预订员告诉黄先生,预订宴会除了要确定主要客人名单、时间、费用标准外,还须交纳 25% 的订金,最低不能少于 300 新元;客户若在两个月前取消宴会可以不扣订金,否则订金不予退还。黄先生看到宴会时间、规格和费用标准都符合公司的要求,就和酒店订了合同,交付了 600 新元的订金。酒店预订员对此做了登记。

此后,酒店又接到该公司另一位先生取消预订的电话。原来黄先生在预订后不久接到电传,告之此批客户取消了来新的行程,由于业务繁忙黄先生忘记通知酒店取消宴会预订。之后黄先生与开发部经理一同到香港与这批客户联系,在对方宴请他们时,黄先生突然记起曾为对方在新加坡的一家酒店预订过宴会,急忙通知公司同事取消预订。此时,离预订宴会时间还有两个星期。酒店讲,由于超过了取消期限,订金不予退还,希望预订方以其



他的宴会取代,以免造成双方不必要的损失。宴会的费用和规模双方还可以进一步商量。

在酒店善意的建议下,黄先生决定将其他的业务宴请改在该酒店举行,便再次与酒店联系恢复了原预订。酒店感谢黄先生对他们的信任,并在价格上做出了一定的让步。

评析

按照国际惯例,宴会预订要有书面确认,客户支付订金后宴会预订才正式成立。宴会预订成立后,客户应保证在规定的时间内按规定的人数前来就餐。订金是保证预订程序规范进行的制约手段,没有订金的制约,很多预订会成为一纸空文,饭店的利益将会受到损失。预订程序较规范的饭店,一般将未经正式确认的预订用铅笔登记在宴会厅预订登记卡上,等正式确认后再用钢笔正式登记。接受预订时应做到:

1. 口头预订后一定要进一步确认,直到收取订金后,预订才能正式生效。
2. 正式预订后,仍应与预订方联系,不断了解客户的需求情况,即使超过取消预订期限,客户要求取消预订,饭店不能退订金时,也应从客户的利益出发,提出有利于客户的建议。在情况允许时,饭店可考虑价格优惠、取消订金和改变时间等策略。

思考题

1. 口头预订与正式预订有何区别?
2. 预订宴会时,预订人员须提醒预订者哪些注意事项?

案例 3

外订“佛跳墙”

一天晚上,厦门某饭店的门前驶来一辆出租车,4位台湾客人先后下车走进饭店,直奔二楼的风味餐厅。

“欢迎各位到我们餐厅用餐,请问先生贵姓,有没有预订?”接待小姐很有礼貌地问道。

“我姓黎,三天前电话预订了‘佛跳墙’,请你查看一下。”黎先生迫切地说。

接待小姐查了预订记录,发现有两个姓李的客人都预订了4人餐,一个



叫李甲(海鲜宴),另一个叫李乙(外订“佛跳墙”)。

“先生,请看这是不是您的预订?”接待小姐请先生确认预订记录。

“哦,不,我叫黎一,这外订‘佛跳墙’是什么意思呢?”黎先生用笔更正了姓名后,不解地问道。

“‘佛跳墙’这道菜需要 18 种原料,其中鱼唇、金线鲍鱼等原料我们这里今天刚进货,加工需要很长时间,在接到您预订时制作时间已经不够,但考虑到您对饭店的信任,我们已经为您在其他地方预订了这道菜,希望您不介意。”小姐耐心地向黎先生解释了外订的原因。

“那不行,你们这么大的饭店连‘佛跳墙’都做不出来,还开什么餐厅!同意了您的预订就要兑现,我就要吃你们做的‘佛跳墙’,其他地方做的不要。”黎先生突然生起气来。

“十分抱歉,我们没有向您解释清楚,让您误会了。这几天预订‘佛跳墙’的顾客只有您一位,原料和时间都紧张,我们就派厨师到关系单位亲自为您加工,现在已经准备好了,口味绝对正宗。请您先到里面入座,先品尝其他菜,‘佛跳墙’马上就上桌。”餐厅经理急忙走过来回答。

“谢谢你们想得周到,但以后预订时,不要把人家的名字搞错。”黎先生和家人跟随领位小姐走进了餐厅。

事实上,由于黎先生预订时间晚,又是电话预订,餐厅因为原料不全来不及准备,确实外面为他预订了“佛跳墙”,一旦他来,就开车去取。

当黎先生一家吃到那满堂芳香的“佛跳墙”时,不禁食欲大增,对服务员伸起大拇指连声说好。

评析

预订时,一定要注意程序的规范化,以确保预订者的权益。此例中预订员误把“黎一”写成“李乙”,引起了顾客的不满。因此,即使是同音或近音的姓名也要确认清楚。

预订员不仅要掌握餐厅的供应情况和加工能力,还要考虑到饭店的信誉,不要只为利润而预订那些不能落实的菜肴,否则容易在实际服务中造成被动。此例中外订的“佛跳墙”如果取不到,或客人没有来,均会造成饭店声誉或经济上的损失。因此,对电话预订的菜肴,特别是贵重的菜肴,一定要有十分的把握,否则不要同意预订。

此例中,预订还缺乏细致和周全,但接待小姐的耐心和餐厅经理的及时应答弥补了工作上的不足。此外,预订记录最好不要给客人看,以免造成服务上的被动。



思考题

1. 预订人员在记录预订内容时应注意哪些内容?
2. 你如何看待本例中经理对客人的解释?

案例 4

未通知到的预订更改

徐先生带着 9 位客人来到北京一家饭店的某餐厅用餐。接待小姐微笑地问道“请问先生有没有预订?”

“我姓徐,三天前我和你们电话联系,在这里预订了烤鸭。”徐先生答道。

“对不起,先生。今天有几个重点国外旅游团队在这里用餐,已经把这里包满了。以前预订的客人,我们已于昨天分别通知改期或改地了。”小姐解释道。

“昨天我不在北京,没有接到你们的通知,既然预订了就应该有我们的座位。”徐先生不耐烦地带着客人走进了餐厅。在餐厅里,他看到餐位上都坐满了外宾,确实没有座位了。

“您是不是阳光科技开发公司的徐先生?”随后追进来的接待小姐问道。

“不错,请马上给我们安排座位,我的客户都很重要。”徐先生有点激动了。

“您的预订已经改在其他餐厅,我们昨天已经和您公司的马先生联系过了。”小姐把更改过的预订单递给徐先生。

“好的,只要保证我们的座位就行。请你带我们去吧。”徐先生催促着小姐。

接待小姐请别人带徐先生一行人来到了另一个餐厅。由于徐先生等人来到饭店时超过了预订时间,所以这里的餐厅也没有空位了。餐厅经理走过来抱歉地说:“我们已经按预定时间为您延长了一刻钟,实在无法再等了,请先在休息厅休息一下,我们会尽快安排你们入座。今天客人太多,请多多原谅。”

10 分钟后,徐先生一行终于在餐厅用上了餐。

评析

对方预订后,饭店如遇特殊接待任务须更改原预订事项时,应尽快通知原预订的客户,以得到订户的充分理解,并应做好即使通知了却传达不到当



事人的应急准备。此例中,饭店虽已在前一天通知了徐先生公司的马先生,但马先生并未告诉徐先生。这种事是可能发生的,服务人员对此应有思想准备,才可能把解释工作做得更加委婉和周全。从本案中可以看出,接待小姐对此准备不足,若刚与顾客接触就问明徐先生的单位并及时解释、引领,恐怕会使客人的心情更加轻松。此外,如通知不到订户,应尽量保留订户的餐位。

预订的客户迟到是件难以处理的事情,因为面对口头预订和未收订金的预订,很难查明宾客的信誉程度。因此,在预订时应与客户明确规定一个期限,讲清超过期限饭店便可将餐位另行出售。此例中,宾客虽然超过了等候期限,但餐厅仍承诺尽快为客人安排座位,这一点体现了星级饭店服务的周到之处。

思考题

1. 当饭店因特殊原因而不得不更改客人的预订时,应如何处理?
2. 面对口头预订和未收订金预订的迟到问题,饭店应如何处理?

案例 5

联系不上的旅游团队

刘小姐是北京某四星级饭店粤菜餐厅的预订员,星期一她接到某旅行社的电话预订,要求安排 120 位美国客人的晚餐,每人餐费标准 40 元,酒水 5 元;其中有 5 人吃素。时间定在星期五晚 6:00,付账方式是由导游员签账单(某些饭店与一些旅行社有合同,可收取旅行社的餐饮结算单,定期结账)。刘小姐将预订人姓名、联系电话、客人人数、旅游团代号、导游员姓名、宾客的特殊要求等一一记录在预订簿上。

星期五晚 6:00 该旅游团没有到达。此前刘小姐曾与旅行社联系进行过确认,但都没有更改预订的迹象。因此,刘小姐便谢绝了其他预订。6:30,该团仍无踪影,导游人员的手机也打不通。刚巧,这天餐厅的上座率非常高,望着那一桌桌布齐凉菜的餐桌,大家都着急起来。餐厅经理果断作出决定,一方面让刘小姐继续与旅行社联系,一方面允许已经上门没有预订的散客使用该团预订的部分餐桌,并与其他餐厅联系,准备万一旅游团来了,仍可使用其他已撤台的餐桌。经联系,旅行社值班人员讲,预订没有改变,可能是由于交通堵塞问题造成团队不能准时到达。7:30,旅游团风风火火地来到饭店。导游员告诉餐厅,有 30 人因其他事由不能来用餐,需要用