

## 案例分析第三辑

### 案例一

〔镜头一〕某大学孙教授打长途电话给某市饭店，告知他同意邀请，明天飞抵该市，前来为饭店讲课。并请届时到机场接一下。该饭店秘书小齐接了电话，满口答应。但当孙教授走出机场时，左右环顾，无人接站，静等了十几分钟，仍无人前来，孙教授只能叫出租车去饭店。孙教授前往总台登记，问起总台是否知道他来店前厅经理说知道，已安排好了。孙教授奇怪地问，怎么没有来接站。前厅经理“哦”了一声，连忙道歉，说“忘了。”事情是这样的，齐秘书大电话给前厅经理叫他安排孙教授食宿，又叫潜艇经理转告车队派车去接站。当时总台客人很多，前厅经理匆匆安排了孙教授的住房后，把订车的事给忘记转告了。

〔镜头二〕餐厅预定部接到客人打来的电话，要预定 17 日 3 桌酒席，标准是每桌 1000 元，四天后客人陆续步入餐厅，宾客满座。迎宾小姐上前询问，客人说酒席已预定了，一看记录，没有。她把餐厅经理叫来，一核对，搞错了，听电话的接待员把“四天后”听成了“十天后”，客人愤然离去，说再也不会到这家酒店来吃饭了。

〔镜头三〕一旅游团队夜间涌入饭店，饭店公关销售部人员趋前迎接。在与领队和陪同的交谈中得知，因气候原因，原定明天的飞机改为火车，提早出发；原计划的早餐改为带盒饭上路。第二天清晨，领队去取盒饭，餐厅说不知道，根本没准备。把值夜班的经理找来，他说：“有这么回事。公关部通知我是明天中午带盒饭。”客人极不满意的赶火车去了。事后，公关部经理与餐饮部经理为电话中到底说是“早餐”还是“午餐”争得面红耳赤。

试分析上述三种差错的原因是什么？如何在服务过程中避免上述失误？

### 案例二

G 先生入住一家五星级酒店，头天晚上 11 时左右曾委托总台李小姐叫醒，但李小姐未能准时叫醒客人，从而耽误了航班，引起了客人的投诉。下面是大堂副理（A）与客人（G）的一段话：

A：G 先生，您好！我是大堂副理（A），请告诉我发生了什么事？

G：什么事你还不知道？我耽误了飞机，你们要赔偿我的损失。

A：你不要着急，请坐下来慢慢说。

G：你别站着说话不腰疼，换你试试。

A：如果这件事发生在我身上，我肯定会冷静的，所以我也希望你冷静。

G：我没你修养好，你也不用教训我。我们没什么好讲的，去叫你们经理来。

A：叫经理来可以，但你对我应有起码的尊重，我是来解决问题的，可不是来受你气的。

G：你不受气，难道让我这花钱的客人受气，真是岂有此理。

A：……

大堂副理在处理客人投诉时有什么问题？

结合礼貌用语的知识，对下面的案例进行分析：

### 案例三

时间：元旦至春节期间

地点：某宾馆多功能餐厅

[场景] 众多的宾客在恭维台湾吴老先生来大陆投资，吴老先生神采飞扬，高兴地应承着这些祝贺的话。宾主频频碰杯，服务小姐忙进忙出，热情服务。

不料，过于周到的服务小姐偶一不慎，将桌上的一双筷子拂落在地。“对不起”小姐忙道歉，随手从邻桌上拿过一双筷子，褪去纸包，搁在老先生的台上。

吴老先生的脸上顿时多云转阴，煞是难看，默默地注视着服务小姐的一连贯动作，刚举起的酒杯一直停留在胸前。众人看到这里，纷纷帮腔，指责服务小姐。

小姐很窘，一时不知所措。

吴老先生终于从牙缝里挤出了话：“晦气，”顿了顿：“唉，你怎么这么不当心，你知道吗？这筷子落地意味着什么？”边说边瞪大眼睛：“落地即落第，考试落第，名落孙山，倒霉呀，我第一次在大陆投资，就这么讨个不吉利。”

服务小姐一听，更慌了，“对不起，对不起”，手足无措中，又将桌上的小碗打碎在地。服务小姐尴尬万分，虚汗浸背，不知如何是好，一桌人也有的目瞪口呆，有的吵吵嚷嚷地恼火，有的… …

就在这时，一位女领班款款来到客人面前，拿起桌上的筷子，双手递上去，嘴里发出一阵欢快的笑声：“啊，吴老先生。筷子落地哪有倒霉之理，筷子落地，筷落，就是快乐，就是快快乐乐。”

“这碗么，”领班一边思索，同时瞥了一眼服务小姐，示意打扫碎碗。服务员顿时领悟，连忙收拾碎碗片。“碗碎了，这也是好事成双，我们中国不是有一句老话吗——岁岁平安，这是吉祥的兆头，应该恭喜您才是呢。您老这次回大陆投资，一定快乐，一定平安。”

刚才还阴郁满面的吴老先生听到这话，顿时转怒为喜，马上向服务小姐要了一瓶葡萄酒，亲自为女领班和自己各斟了满满一杯。站起来笑着说：“小姐，你说得真好！借你的吉言和口才，我们大家快乐平安，为我的投资成功，来干一杯！”

分析整个过程，阐述服务人员的语言的重要作用。

#### 案例四

一天住在摸大饭店的日本母女两人到饭店的商场部来选购货品。她们来到针织品柜台，目光集中在羊毛衣上面。服务员小刘用日语向她们打招呼，接着热情地把不同款式的毛衣从货架上取下来让客人挑选。当小刘发现客人对选购什么颜色犹豫不决时，便先把一件灰色的毛衣袖子搭在那位中年母亲的肩上，并且说：“这件淡雅色的毛衣穿起来更显得文静苗条。”接着拉过镜子请她欣赏。同时她又拿起一件粉色的毛衣对目前旁边的女儿说：“这件毛衣鲜艳而不俗气，很适合你的年龄穿。”母女俩高兴地买下来，另外还挑选了六件男女羊毛衣准备带回日本给家人和亲友。

随后那位中年母亲把小刘拉出柜台，让她陪者一起到其他柜台看看，小刘对旁边站柜台的同事打了个招呼，便欣然同意为她们母女当参谋。这时那位日本母亲说：“我想买两方砚台送给我热爱书法的丈夫。”于是她们来到工艺品柜台，母亲指着两方刻有荷花的砚对小刘说：“这两方砚台大小也正合适，可惜的是造型…”客人的话立刻使小刘想到，在日本荷花是用来祭奠死者的不吉之物，看来只有向她推荐别种造型的砚台。于是小刘与工艺品服务员商量以后，回答说：“书画用砚台与鉴赏用砚台是不一样的，对石质和砚堂都十分讲究，一般以实用为主，您看，这方鱼子纹歙砚，造型朴实自然，保持着砚石自身所固有的特征，石质又极为细腻，比方荷花砚更好，而且砚堂平阔没有雕饰，用这样的砚台书写研墨一定能得心应手，使用自如。”服务员小张将清水滴在三方砚台上，请客人自己亲自体验这三方砚石在手感上的差异，最后，客人满意地买下了这方鱼子纹歙砚，并连声向小刘和小张道谢，还

拉着小刘的手说：“你将永久留在我的记忆中”

涉外商场的商品推销是一门综合艺术，结合上述案例，说明优秀的商场服务员应具备的素质和能力有哪些？

### 案例五

宾馆气派豪华、灯红酒绿的中餐厅，客人熙熙攘攘，服务员小姐在餐桌之间穿梭忙碌。一群客人走进餐厅，引位员立即上前，把客人引到一张空桌前，让客人各自入座，正好十位坐满一桌。

服务员小李及时上前给客人一一上茶。客人中一位象是主人的先生拿起一份菜单仔细翻阅起来。小李上完茶后，便站在那位先生的旁边，一手拿小本子，一手握支笔，面含微笑地静静地等待先生点菜。那位先生先点了几个冷盘，接着有点犹豫起来，似乎不知点哪道菜好，停顿了一下，便转向小李说：“小姐，请问你们这儿有些什么海鲜菜肴？”“这……”小李一时有点回答不上来，“这就很难说了，本餐厅海鲜菜肴品种档次各有不同，价格也不同，再说不同的客人口味也各不相同，所以很难说哪个海鲜菜肴特别好。反正菜单上都有，您还是看菜单自己点吧。”小李的一席话说得似乎头头是理，但那位点菜的先生听了不免有点失望，只得应了一句：“好吧，我自己来点。”于是，他随便点了几个海鲜和其他一些菜肴。

当客人点完菜肴后，小李又问到：“请问先生要什么酒水和饮料？”客人答道：“一人来一罐青岛啤酒吧。”接着客人又问：“饮料有哪些品种？”小李一下子来了灵感，忙说道：“本餐厅最近进了一批法国高档矿泉水，有不冒汽的 eviau 和 perrier 和冒汽的 perrier 两种。”“矿泉水？”客人听了感到意外，看来矿泉水不在他的考虑的饮料范围内。“先生，这可是全世界最有名的矿泉水呢。”客人一听，觉得不能在朋友面前丢了面子，便问了一句：“那么哪种更好呢？”“那当然是冒汽的那种好了！”小李越说越来劲。“那就来 10 瓶冒汽的法国矿泉水吧。”客人无可选择的接受了小李的推销。

服务员将啤酒、矿泉水打开，冷盘、菜肴、点心纷纷上来，客人们在主人的盛情下美餐一顿……

最后，当主人结帐时一看帐单，不觉大吃一惊，原来一千四百多元的总帐中，10 瓶矿泉水竟占了 350 元。他不由得嘟囔一句：“矿泉水这么贵呀！”“那是世界上最好的法国名牌矿泉水，卖 35 元一瓶，是因为进价就要 18 元呢。”收银员解释说。“原来如此，不过刚才服务员可没告诉我价格呀。”客人显然很不满意，付完帐后便很快离去。

用你学过的知识分析服务员小李在服务过程中的不当之处。