

3.15 特别关注

我们都在快乐服务!

“快乐服务”要的就是亲和

已在世纪缘做服务员超过3年的蒋秀平谈起自己的职业,仍是一脸兴奋,话匣子一开,记者都差点招架不住。看来,这名服务员是从自己的服务事业中体验到了无限的乐趣吧。

蒋秀平介绍说,服务大体的礼仪规矩大家当然是遵守的,但是难免会给客人造成疏离感,循规蹈矩在这种场合下也是有缺陷的。她服务客人的要诀就是“一心为客人着想”,由于爱笑和开朗,还有点胖胖的,熟悉的客人来了之后总是会来上一句:“小胖子,今天来我包间服务吧!”客人之所以对她这么满意,当然也和她的服务质量分不开。

蒋秀平认为,亲和是十分让客人喜欢的,和客人拉拉家常或是贴心地在客人生日时送上长寿面等,

不仅让客人感到满意,看到他们开心的笑脸,作为服务员也觉得很高兴。蒋秀平的同事潘慧也明显体会到,人心都是肉长的,只要真诚地对待客人,客人也会感受到你的诚意。潘慧在服务时有这样一个习惯,那就是在餐前询问宴请方本次宴请的性质,然后调整自己这次服务的风格,如果是家宴,就和客人在适当的时候聊聊天,活跃气氛,如果是商务宴请,就用心营造严肃安静的氛围。长此以往,客人也对她的用心感到满意。

服务员夏秀丽已在南京大牌档从事服务员工作长达10年,她表示,快乐服务是对客人、服务员自身都很有好处的。她说,客人需要的不仅是周到的服务,有时候人情味也很重要。比如在一些老客就餐的时候,服务员帮他们带孩子,送水果给小孩吃,客人也会感觉和饭店的距离拉近了。

“快乐服务”是可持续的

如果工作环境不好,老板苛刻,同事勾心斗角,服务员要做到快乐服务现实吗?答案一定是否定的。那么,以上三个服务员为什么能够做到长期的可持续的快乐服务呢?记者带你从她们身上寻找答案吧!

蒋秀平认为,饭店对她们服务员的优厚对待是她快乐的源泉。“三八妇女节我们所有的女

怀和扶持、家庭一样温暖的氛围就是她的港湾。从事服务行业,你需要永远在客人面前保持最好的状态,然而,你总会有消极的情绪需要发泄的,这时候同事们聊天总是非常好的解决办法。

正由于有了强大的“后方支持”和自己的良好心态,服务员才能每天笑容满面地细心体贴地为消费者们提供“快乐服务”。

一年一度的消费者权益保护日就快到了,不同于去年在金融危机的大环境下提出的“消费与发展”,今年消协公布的主题是“消费与服务”。经济在复苏,毋庸置疑,那么取发展的重要地位而代之的关键词“服务”情况如何,消费者在接受服务的时候是否有好的体验呢?

美国乔治亚·希尔顿酒店的老总说:“一所最佳的酒店,决不是良好的楼体设计、造型和陈设,也不是它的客房床具和餐厅的美味佳肴,而是那些精心、细心,使客人有一种舒适、安全和宾至如归之感的服务员。这是成为一所最佳酒店的秘密。这个秘密会使酒店成为同行业的强者并享有盛名。”

这说明,服务员在消费者的服务体验上所占到的比重是绝对重量级的,也因此,记者这次并没有进行消费者服务满意度调查,而是另辟蹊径,采访服务体验的“始作俑者”——服务员,看看她们是怎样服务的吧!

快报记者 彭凌梅



粤鸿和上食工坊 品鉴三月、美食有约

大厅: 午、晚餐 吃 100 元(蒸鲍翅、香烟、酒水除外) 送 30 元美食体验券

包间: 午、晚餐 吃 100 元(河海鲜、蒸鲍翅、香烟、酒水除外) 送 20 元美食体验券

粤鸿和炫丽进驻新街口核心商圈,
第三代艺术餐厅“上食工坊”全心演绎精英饮食之道;
本真美食 少油少盐 无色(素)无味(精) 既健康又美味;
为回馈新老客户,特推出“品鉴三月、美食有约”活动,欢迎体验.....

3G粤鸿和 真味新食代 上食工坊 精英首选 精彩在握

地址: 汉中路金轮国际广场金轮华尔兹二楼(金轮新天地主楼东门对面)

品鉴热线: 025-52209708 52209728