



保持淡定和穩定

B11108029

潘佳奴

01 泰奶續杯事件

在泰式餐廳打工
偶爾會有客人問說飲料可以續杯嗎？



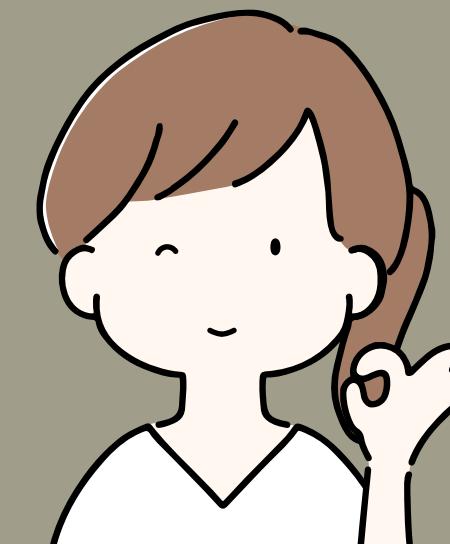
01 泰奶續杯事件

沒有臨場反應力



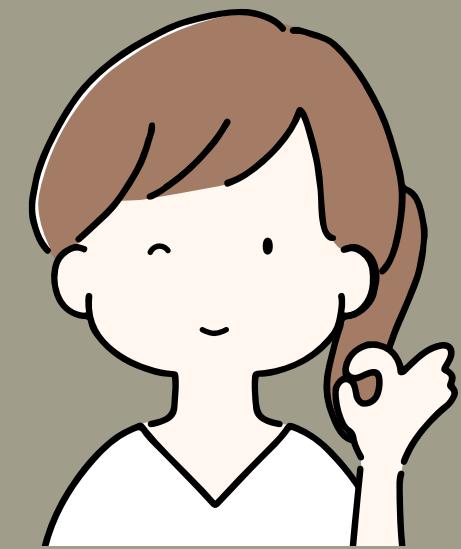
很正經地拒絕客人
「不行」

有臨場反應力



活潑熱情的回應客人
「再花00元就可以囉～」

01 泰奶續杯事件



活潑熱情的回應客人
「再花00元就可以囉～」



通常客人會回應
「那再一杯」

不要直接給予否定答案，時常可以贏得更多業績
用一些巧妙的幽默和趣味機制應對，可以帶來更多的新奇

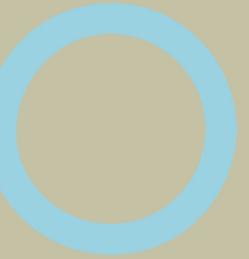
02 餐點分量太少而不滿的客人

事發經過：

九位客入內用餐

服務生推薦
「合菜份量較多較合適」

客人為了多樣化選擇單點



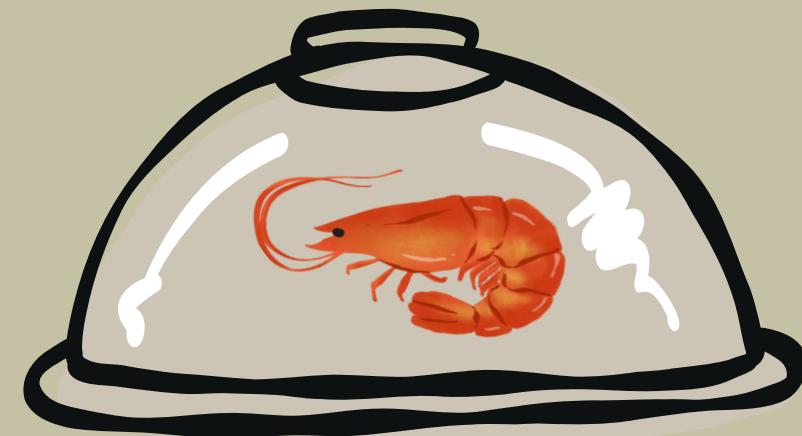
02 餐點分量太少而不滿的客人

事發經過：

上菜後客人反應
蝦的數量不夠人數

服務生詢問廚房
廚師「一份就是六到七隻」

客人不滿



02 餐點分量太少而不滿的客人

處理方式：

當天外場有三名服務生，其中我最為資深者
因此當天負責該桌的服務生找上了我請求幫助
我藉由送甜點的機緣，向顧客詢問了問題
並說明單點餐點分量通常為3~4人份
向他們推薦下次可以選擇合菜，分量符合人數

事後也向外場服務生介紹份量，如何跟客人應對
建議下次點餐先向客人確認



THANK you
so much