



细节服务定成败

好的服务往往在细节上下工夫，让顾客获得意想不到的体验

■文图/本刊记者 石海娥

好的服务往往在细节上下工夫，让顾客获得意想不到的体验。精于细节服务的企业和员工善于把握消费者心理，讲究沟通艺术，更重要的是能换位思考。本文所举的几个案例中，商家应急处理经验不足，在面临“小状况”时方寸尽失，归根结底就是平时不注重细节服务。

● 一张过期的团购券

位于北京市石景山区的北京神农庄园酒店环境优雅、娱乐设施完善、性价比相对较高，是亲友聚会、假日休闲的不错选择。但小君（化名）却对这里的服务非常有意见，表示再不去那里玩儿了。

“之前我们单位聚会去过神农庄园，玩得挺开心的，所以去年十一我就买了几张团购券，让父母带我5岁的女儿去玩儿。”因为有过比较愉快的体验，所以小君对神农庄园的品质非常放心。怕上了年纪的父母不会用团购券，所以小君提前一天联系了神农庄园洗浴部工作人员

王小姐进行预约，并将团购券号码告知对方，希望对方在父母到达时给予消费引导。

十月七日一早，小君的父母就带着外孙女出发了。大概10点左右，父亲给小君打来电话，说酒店工作人员告知团购券已过期，没法使用了。接到电话的小君一头雾水，昨天明明预约好了，怎么今天就过期了？小君立刻通过电话和酒店工作人员进行了沟通，对方明确告知她团购券已过期，如果要消费就得按当日的门市价格，但门市价格比使用团购券高很多。小君向对方解释昨晚已和洗浴部的王小姐预约，可得到的答复是，王小姐不熟悉团购券的使用流程，且已值完夜班回家，无法核实。“不熟悉团购券使用流程怎么能给我预约成功，这明显就是推脱之词。”更让小君生气的是，在和洗浴部普通工作人员沟通无果后，小君辗转联系上洗浴部的李经理，结果李经理在电话中理直气壮地说这件事他们一点责任都没有，让她找团购网站。

最后，小君的家人愤然离开了这家酒店，选择了另

一家度假酒店消费。

案例点评：不管在哪里，老人和小孩都是重点服务对象，案例中的神农庄园酒店不仅欠缺基本的服务理念，还不具备承担责任的勇气和应急措施。在小问题上还如此推卸责任，企业又如何能笼络顾客的心。

● 如何把一次“合理”插队搞僵

北京的钱女士日前在一家蛋糕店购物时遇到了不快。

钱女士在超市购买了一大堆生活用品，结完账后，孩子要吃面包，她就拎着两大包东西，带着孩子去了超市附近的蛋糕店。挑好面包后，钱女士到收银台排队结账，前面有5位顾客。等她前面只剩下一位顾客时，突然一个年轻女孩插在了她的前面。钱女士礼貌地提醒女孩到后面排队，女孩却理直气壮地说她刚才就排在这里。这时，蛋糕店的工作人员也告诉钱女士，在她排队前，女孩确实就在这个位置，并且已经开始结账，但因店内无法刷卡，就出去取钱了。

工作人员这么一解释，钱女士就没再纠缠此事，不过后面的顾客却不乐意了。一位中年男士说：“这样的服务非常不合理，刚才我们排队时都没看到这个女孩，既然中途离开了，就应该重新排队，因为她现在耽误的是新顾客的时间，而不是刚才排在她后面的顾客的时间。更何况，人家这位女士不仅带着孩子，还拿着两大包东西呢。”对中年男士的说法，后面的顾客也一致赞同，纷纷要求年轻女孩到后面排队，蛋糕店的工作人员成了众矢之的。

服务于某培训公司的钱女士是一名金牌培训师，对于此事，她认为，“插队的顾客并没有错，是蛋糕店的处理方式有失妥当。如果商家一开始就向后面的顾客说明女孩插队的原委，就会很容易得到大家的谅解。”

案例点评：案例中的问题其实很好化解。比如工作人员可以主动向后面的顾客说明情况，相信大多数顾客都会愿意让年轻女孩先结账。另外也可以在征询其他客人意见后，优先请有急事或需要照顾的客人结账，然后再请年轻女孩结账，最后再按排队顺序正常结账。简单而言就是让顾客“吃明亏”。

● 集中就坐就为节约成本？

去一家客人寥寥无几的餐厅吃饭却不能自主选择座位，而是要配合餐厅节约成本的“精神”坐在指定座位，

节约成本的管理理念值得肯定，但如果因此剥夺了顾客应有的权力，则是得不偿失的。以牺牲用户体验为代价的节约是愚蠢的。

陈先生为此非常郁闷。

陈先生最近到北京市丰台区大成路的某餐厅就餐，才发现竟有如此奇葩的规定：服务员必须引导顾客“服从”就坐安排。

某日下午5点，陈先生和朋友相约到丰台区大成路该餐厅用餐，因为还没到饭点，所以餐厅只有2桌客人。陈先生和朋友径直走到一个光线好、空气流通好的座位，刚要落座，一名服务员就过来请他们到另一区就餐。而那个位置位于角落，灯光昏暗且空气流通较差，于是陈先生就拒绝了服务员的“好意”。

本来以为就没事了，可不一会儿，先后就有两名服务员过来请他们坐到位于角落的用餐区。陈先生很奇怪，难道客人坐哪里还有规定？还是刚好他们坐的位置被预定了？因为服务员屡次“相请”，碍于面子的陈先生一行人就坐到了服务员指定的座位区。“比我们先来的两桌客人也都在角落这一区。”虽然觉得实在奇怪，但随着陈先生和朋友越来越愉快地聊天，这个“小插曲”很快被抛之脑后，但随后而来的一桌客人却为此与餐厅服务员起了争执。

餐厅服务员请那桌客人坐到指定区域，但那桌客人显然没陈先生好说话，坚持要服务员给出合理解释，否则不会移动半步。而服务员给出的理由竟然是，现在客人比较少，只有指定的区域才开着灯。如此解释当然没能说服那桌客人。最终，客人还是没有坐到服务员的指定座位上，旁边的服务员为此脸色异常难看。

用餐即将结束时，陈先生经过后厨，看到餐厅服务员和厨师站成一排接受训话。餐厅经理对大家说：“现在餐厅生意不太好，为了节约成本，我们采取了一些具体措施，比如非就餐高峰期就将客人集中到一区用餐，这样就不用把每区的灯都打开，能达到节约用电的目的。其他还有……”陈先生听不下去了，转身去收银台结了账，自此再未去过这家餐厅用餐。

案例点评：节约成本的管理理念值得肯定，但如果因此剥夺了顾客应有的权力，则是得不偿失的。以牺牲用户体验为代价的节约是愚蠢的行为。三