

酷斯拉速食連鎖餐坊—餐飲服務風暴 (A)¹

范美慧 朱宗緯²

前情提要

【一】

酷斯拉速食連鎖餐坊是一家強調有機健康概念的中式餐飲店，6月8日正值王三加盟古亭店週年慶，在過去經營一年王三發生了虧損，心想藉著週年慶辦個促銷活動以提高營收，行銷DM是凡於活動期間來店用餐客戶，飲料均可續杯，另外消費滿1,000元就送粉紅豬系列馬克杯一組。

【二】

6月8日是小美14歲生日，志明與春嬌特別為女兒安排了一個神秘禮物---就是先帶小美去家裡附近酷斯拉速食連鎖餐坊吃中餐，然後再去看下午三點檔電影“海角七號”。

個案發生情節---酷斯拉風暴 (A)

門市服務員甲：歡迎光臨，請問要點甚麼餐？

志明：招牌素牛肉麵及五行養生湯

春嬌：招牌素豬排飯及桂花蓮子湯

小美：咖哩飯及冰鎮雪花露

門市服務員甲：

¹ 本個案曾受中國科技大學 98-99 教育部教學卓越計畫 D0503「整合企業實務教學活動」之教學教材研發案補助編撰。

² 作者范美慧為中國科技大學行銷與流通管理系講師；朱宗緯為中國科技大學企業管理系助理教授。

* 本收錄庫所收錄/出版之個案與配套教材，包括文字、照片、影像、插圖、錄音、影音片或其他任何形式之素材等，均由作者獨家授權光華管理策進基金會出版，受到中華民國著作權法及國際著作權法律的保障。所有個案或配套教材的全部或部分內容都不能被複製、影印、掃描、儲存、電子傳輸、分享或公告於任何網站。

** 本收錄庫所發行之個案均為紙本套朱紅色印刷，如發現盜印或任何侵害作者智慧財產權之行爲，歡迎備證來信檢舉，電子郵件：kmcc@kmcc.org.tw，查證屬實者，備有獎金酬謝。

** 如需訂購光華管理個案收錄庫之個案，歡迎上網查詢。網站位址：<http://www.kmcc.org.tw>。

*** (註 1：餐坊服務標準作業流程)

(門市服務員甲記錄點餐內容，並列印出點餐單，收取付款找零後，才發給客人號碼牌，於後台製作人員完成後，才叫前台人員叫號，而該號客人便前來清點領取。在等待取餐過程中，志明先帶家人找好座位，之後在走到門市等待取餐休息區等候叫號取餐，但由於一樓店面太小，主要用餐區於二樓，使等候取餐的人把一樓餐桌占滿。)

*** 【10 分鐘後】

櫃檯服務員乙叫號：104 號

先生，這是您點的招牌素牛肉麵和素豬排飯、五行養生湯、桂花蓮子湯和冰鎮雪花露，請慢用！咖哩雞肉飯稍後送來。

*** 光華管理個案收錄庫 (KMCC)
(過了 10 分鐘，志明詢問服務員乙。)

(此時小美已續杯冰鎮雪花露)

志明：咖哩飯為什麼還沒送來？ <http://www.kmcc.org.tw>

櫃檯服務員乙：不好意思，因為客人多，需較久處理時間，麻煩請再稍候。

(又過了 10 分鐘，春嬌眼看自己和志明都快吃完飯麵了，小美點的咖哩飯還沒好，小美氣嘟嘟地苦等著。春嬌再找櫃檯服務員。)

春嬌：為什麼都等 20 分鐘了，咖哩飯還沒好？我們大人的餐都已涼了。

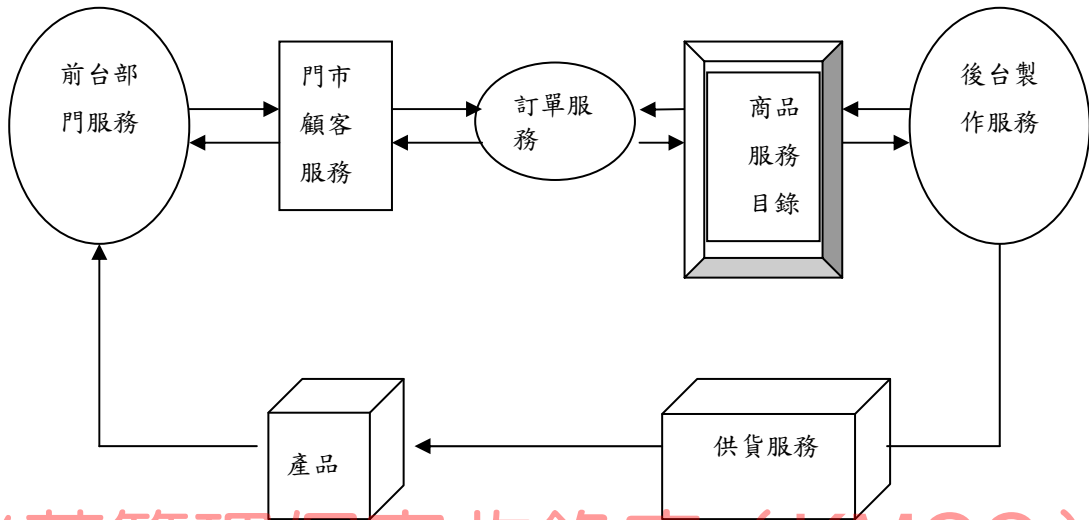
櫃檯服務員丙：呃，因為咖哩汁無庫存，現做需要較久時間……

不等櫃檯服務員丙說完，春嬌立刻大聲咆哮，直說要找店長給個說明。

(此時整個店吵雜聲突然安靜下來，紛紛側目和議論)；

王三該怎麼辦呢？

註 1：餐坊服務標準作業流程



光華管理個案收錄庫 (KMCC)

個案試閱版

<http://www.kmcc.org.hk>
請勿摘錄已用

