

服务员该不该给棉花娃娃过生日？网友吐槽海底捞引发热议

2023年10月16日 02:24 来源：扬子晚报



10月15日，有网友在网络平台发布帖子称“海底捞是不是歧视带棉花娃娃的人”。网友帖文中指出，自己和朋友各带了一个棉花娃娃到海底捞就餐时，因要求给娃娃坐店内婴儿椅而见服务员露出不能理解的情绪，同时在就餐过程中两人还

经历了感觉被冷落的服务，少了菜也一直快吃完才补上，希望服务员给棉花娃娃过生日时被拒绝等不好的体验。

该帖文发布后引发了不少网友的讨论。有网友认为，帖子中顾客要求服务员给玩偶娃娃坐婴儿椅，或是要服务员给娃娃过生日的要求有些超出常理，服务员拒绝情有可原。而有网友则认为，顾客花钱消费应该得到应有的尊重和服务，特别是海底捞这类主打主动服务的品牌，更应该做好对顾客需求的服务。

15日，扬子晚报/紫牛新闻记者尝试以顾客的身份向附近海底捞门店打去咨询电话，对于是否能给顾客自己带来的玩偶坐婴儿椅，门店客服表示没有问题，正常带着娃娃到店跟服务人员申请即可。但对于是否能给玩偶娃娃过生日一事，门店客服稍有诧异地再次确认了需求，随后表示需要跟门店负责人进行沟通后才能回复顾客。“如果是您过生日，我们正常就是唱首歌庆祝一下，不收任何费用的。但能否给娃娃过生日我帮您登记，稍后去确认一下。”

客服后续告诉记者，经与门店确认，可以提供给玩偶娃娃过生日的服务。对于就餐结束后是否会送顾客小零食的问题，客服表示不同门店可能情况会不一样，有的会主动为顾客餐后送伴手小零食，还有的需要顾客跟服务员说一声，都是可以获赠小零食的。记者将相关网帖分享给一位前海底捞工作人员小蒋，他认为网帖中顾客提出的要求确实比较特别，但帖子中展现的问题还是有一部分原因是出在员工身上。“因为在海底捞，客人提出意见我们是不可以拒绝的，即便他们要给一个玩偶过生日。帖子中也说了，服务员没有倒水、上菜和送小零食。”小蒋表示，他感觉此事中服务员并不是因为玩偶而歧视顾客，而是疏忽了服务这一桌。

记者注意到，面对网友的大量讨论，当事顾客在帖子最新回应中表示，其发帖的主要目的还是为了展示海底捞服务员的服务态度差，菜品没上齐就说上齐了，

冷落她们，没有给小零食伴手礼等服务问题，并非强行要求服务员给棉花娃娃过生日。

单词： qíshì lěngluò chánglǐ qíngyǒukěyuán
歧视 冷落 常理 情有可原
chàyì xūqiú zhǎnxiàn shūhū
诧异 需求 展现 疏忽
huíyìng qiǎngxíng zhǔdǎ bànshǒulǐ
回应 强行 主打 伴手礼

讨论：1. 作为一名服务员，应该以什么样的态度对待顾客？怎样看待顾客有些超出常理的需求？请谈谈你的看法。

2. 你都经历过哪些奇葩事件？

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2023/10-16/10094493.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202310261698296764.aac>