“真假”房客

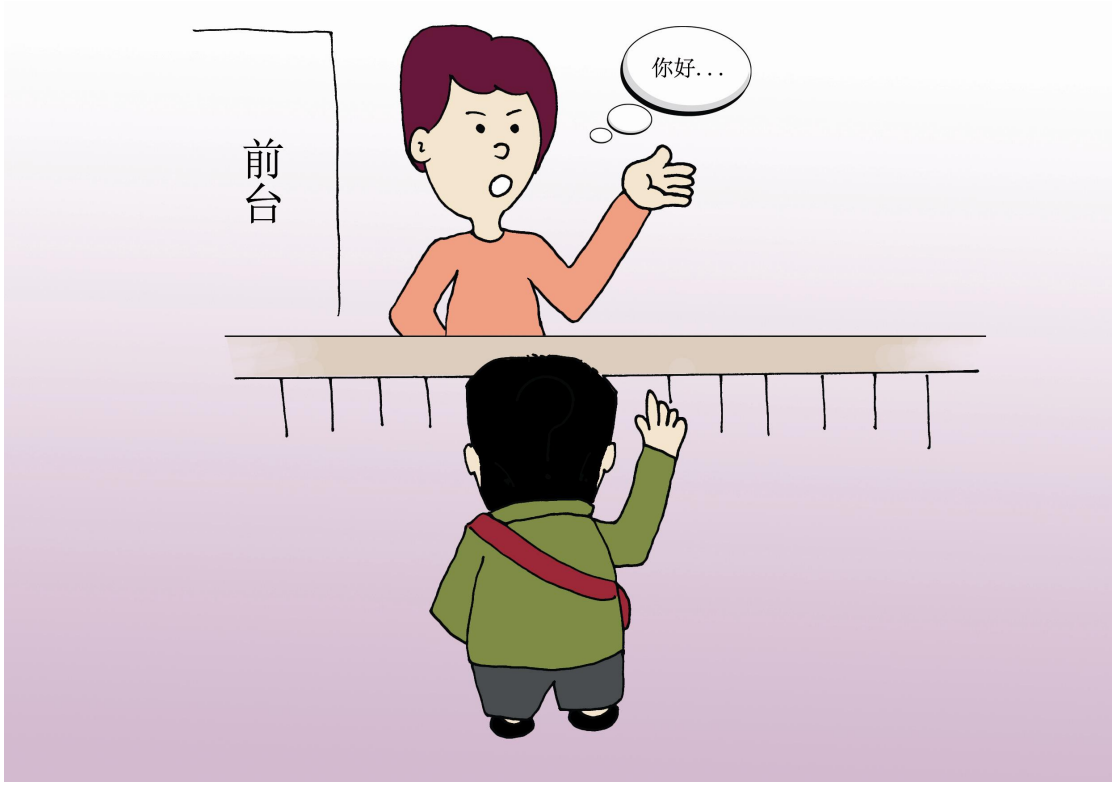
案例编号：TJVI-F/O-001

案例名称：“真假”房客

发生部门：前厅部

案例描述[1]：

2012 年 7 月 18 号，酒店预订员小东上中班时接到一个预订电话，是华丰公司的挂帐人要预定一间单人房，要求把帐挂到华丰公司的帐上，还交代，客人只要报华丰公司的名字直接给其房卡就行。到了晚上九点多，来了一位客人，自称是华丰公司的，小东记得华丰公司中午的预订，也就没再核对，直接给客人办理了入住，将房卡给了他。谁知过了大约半个小时，又来了一位客人，说华丰公司总经理已经预订过了，小东一听，坏了，原来自己粗心大意，弄混了客户，排错了客房。



案例分析[2]：

[1] “案例描述”是指对案例发生过程的基本描述。

[2] “案例分析”是指对案例发生原因的基本分析。

本案例是非常典型的前台预订事件，这类事件在与单位、企业有固定挂账合作的酒店中时有发生。本案中发生乌龙入住的原因有两点：（1）主要原因在于前台预订员未能严格的遵守办理预定房客入住手续，自动忽略了“核对客人身份”这一关键手续，从而造成了后来的尴尬；（2）客观原因在于酒店管理者缺少对员工的培训，使得员工在对熟知的工作形成了懈怠。

事件解决[3]：

小东马上核对当前宾客的身份，确认其为“真华丰”宾客后，不动声色地给其另外安排了一间房并迅速办理入住。紧接着给之前那位“假华丰”客人打电话，向客人致歉并对客人说：“尊敬的客人，由于我的疏忽，方才办理入住时忘记请您交付房间押金，是否需要我们派同事过去取呢？给您添麻烦了，真的万分抱歉。”好在客人并未生气，只是开玩笑地说：“我以为你们不收押金呐，没事儿，待会儿我自己下来交。”几分钟过后，这位客人果然来到总台交付了押金，事情总算是圆满解决，小东心中的一块石头终于落了地。

案例反思[4]：

1.对于这类酒店挂帐的房间，预订员一定要核查清楚，万一挂错帐或是排错房，产生的费用可能要由预订员自己承担。

2.在接到挂账预订电话，而预订方提供的实际入住者信息非常抽象时，预订员应该坚持按程序确认并录入好入住者的基本信息，否则，出了问题就说不清了。

3.当入住者到来时，应当仔细核对信息，按流程办理入住，不能因为私人关系或是“打过招呼”这类的人情因素而忽视酒店正常工作程序。否则如果遇到一位不讲理的客人，不交押金造成跑帐，那么倒霉的就是当值前台接待员。

4. 在与宾客沟通时，把握“有所说有所不说”的原则，试想如果小东为了赢得宾客的谅解，将排错房的事讲给了两位宾客听，不仅可能得不到宾客的谅解，还可能使宾客不愉快。而且两位宾客同为华丰员工，说不定还会引起同事间的罅隙。

5. 虽然本案例中的小东犯了一个这样的低级错误，但是，好在反应足够灵敏，快速地做出了补救措施，未将事态扩大，也没有引起两位宾客的反感，将事件化解于无形。在这一点上还是值得褒奖。

案例启示[5]：

[3] “事件解决”是指对案例中所描述的事件出现后的具体做法。
[4] “案例反思”是指对案例事件中反向思考。

1.培养员工的责任心、使命感是酒店应当常抓不懈的工作；

2.严格酒店工作流程，强调规范化操作是酒店良性发展的必经之路；

3.酒店服务人员的突发事件应急经验需要长期积累；

4.在与客户沟通解释时，保持良好的工作态度，把握好度，“有所说有所不说”，让宾客轻松愉悦。

[5] “案例启示”是指案例对同类事件及工作岗位的一种启发性思维。