



## 传真文件怎么了

案例编号：TJVI-F/O-003

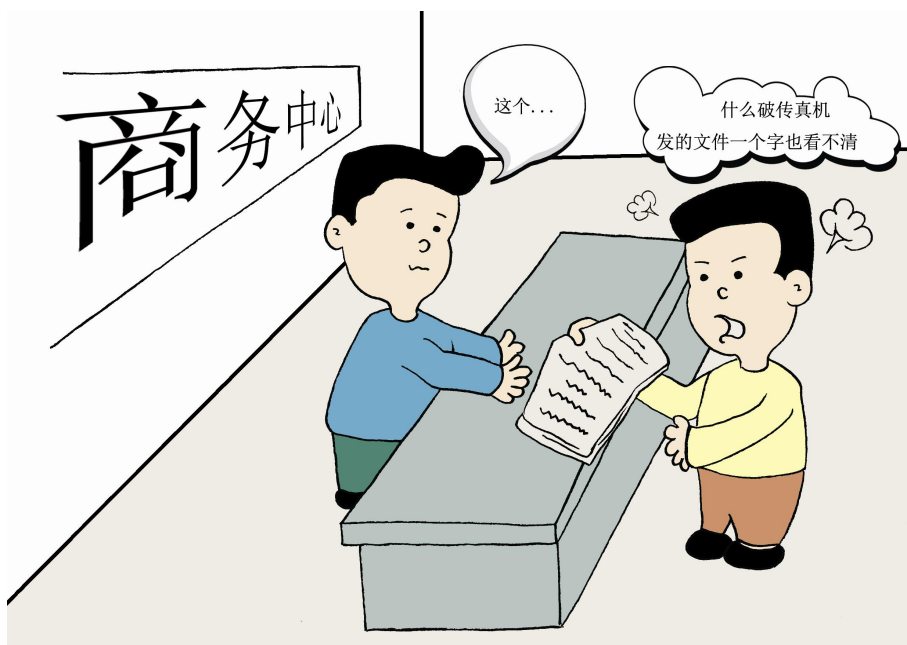
案例名称：传真文件怎么了

发生部门：前厅部

案例描述：

2013年3月，酒店住客刘先生拿着一份密密麻麻的数据单急匆匆来到酒店商务中心，“请立即将这份文件传去北京，号码是XXX”刘先生一到商务中心就直接将数据单交给商务文员小张，要求传真。虽说小张来酒店工作不久，但是像这样有紧急商务需求的客人见过很多了，一见到刘先生紧张的样子，小张拿起文件便往传真机上放，熟练的一连串操作后，数据单很快传真过去了，当看到传真机打出报告单为“OK”时，刘先生直舒一口气，心想一切搞定。

第二天，商务中心刚开始营业，刘先生便气冲冲赶到，开口便骂：“你们酒店用的什么破传真机，我公司的同事打电话来说昨天传真的过去这份文件一片模糊，一个字也看不清，好好的一笔业务今天又没法签了！”小张心里十分纳闷，酒店的传真机并没有什么故障，自己的操作流程也正确无误，昨天一连发出的20多份传真客人都没反映有问题，为什么刘先生的传真件会是这样的结果呢？面对刘先生的满腔怒火，小张也不知道作何解释，愣在那里，盯着传真机一言不发，刘先生见小张半天没个应答，越发生气，甩下一句我要投诉，转身就往外走。





### 案例分析：

这个案例是酒店前厅部商务中心常见的案例，商务中心主要负责帮酒店客人打印、复印、电话传真、准备会议等一些工作。想客人之所想，急客人之所急是商务中心服务员必须具备的品质。小张并没有与刘先生发生正面的争执，为什么刘先生会如此恼火？究其原因，主要有以下两点：（1）为刘先生传的文件没有达到他预期的效果，刘先生的工作因此受到了影响，这是问题的导火索；（2）小张既无法回答刘先生的质疑也没照顾到刘先生的感受，一言不发的态度，使刘先生受到冷遇，因此激怒了他。

### 事件解决：

这时商务中心的主管正从外面走进来，看到了怒气冲冲的刘先生和小张求救的眼神，急忙拦住了刘先生，微笑着向刘先生道歉，并将其带到接待室，端上一杯热茶，安抚刘先生的情绪。待刘先生情绪稳定后，了解清楚了事情的来龙去脉，便对刘先生做出了解释：“刘先生，这件事是我们的服务做的不到位，传真时，有些字体小、行间距近的文件传输后通常会有一些模糊，一般会建议客人采取放大复印再传的办法，是我们没尽到提醒的责任。另外，对于这样的文件，我们也通常需要将传真机调到超清晰的位置，同时放慢传真速度，确保传真质量，可能由于您的事情紧急，我们的服务员为了求速度忽视了这一点。这是我们工作的失职，对于给您造成的麻烦，我们深感抱歉。”刘先生看主管的态度这么好，道歉很诚恳，而且也确实是自己催的太急了，自己也有一部分责任，便也不再深究，打消了投诉小张的念头。

### 案例反思：

从事服务行业，受些委屈是难免的，但是只有让事情圆满解决，委屈才受的值得。本案例中商务中心的两位工作人员的不同举动值得反思。（1）员工小张在宾客刚刚发火的时候，没有立即安抚宾客情绪，而是默不作声，光顾着纳闷，如果小张能够请宾客稍作休息，联系主管为其解答，宾客的情绪也就不会有如此强烈的爆发；（2）主管在事情发生后，处理的迅速妥当，解释也合情合理，但是工作中仍然存在不足：商务中心常常为客人传输重要文件，类似于一些传送文件的小贴士或是误区，应当作为提醒放在显眼的地方，使宾客避免一些不必要的麻烦；（3）对于一些工作不久的员工，要注意经验的传授以及服务素质的培训，使其服务更加完美。

### 案例启示：

- 1.对服务员服务意识和职业素养的培养是酒店常抓不懈的工作；
- 2.针对不同部门的属性与特性，酒店有必要在服务场所和服务过程中将注意事项突出强



调；

3. 服务人员的服务技巧和经验是长期积累的结果；
4. 良好的沟通能力是酒店遴选人才时必须具备的条件之一。