



## 紧急求救

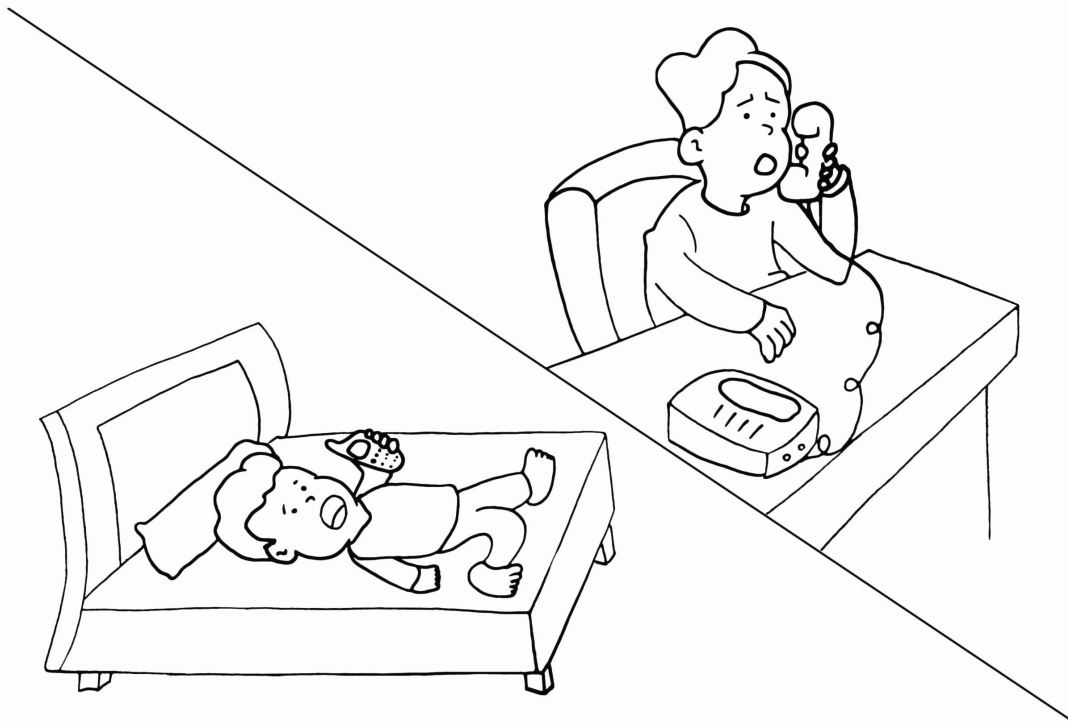
**案例编号：**TJVI-F/O-004

**案例名称：**紧急求救

**发生部门：**前厅部

**案例描述：**

2012年1月2日16点45分左右，北京某酒店总机接到1204房客人顾先生的电话，请酒店马上为其叫救护车，总机迅速将此事通知了房务中心及大堂副理。大堂副理第一时间赶到房间，此时服务员和刘医生已经在客人房间了。询问后得知，顾先生中午宴请朋友饮酒过度，14点30分左右，在朋友陪同下回到酒店时已经请医生来看过，因当时房间内有朋友陪伴，遂酒店员工离开。但朋友走后顾先生又感觉身体不适，故打电话请酒店为其叫救护车。服务人员第一时间与顾先生的朋友取得联系，请其到酒店陪护。顾先生的朋友到酒店后说顾先生有糖尿病病史，不能服用葡萄糖，但在刚才给顾先生解酒时用了口服葡萄糖。于是酒店服务人员立即拨打急救电话，由大堂副理陪同去医院，并安排礼宾人员陪护，顾先生回店后对酒店表示了真诚的感谢，并称赞酒店的服务非常周到。



**案例分析：**

酒店在经营过程中不可避免的会遇到各种突发事件，案例中的服务人员在事件发生时进行了及时快速、妥当安全的处理，最终得到了宾客的赞许。然而，从另一个侧面可以看出酒



店在某些方面的不足。酒店在为宾客提供个性化的服务过程中，应注意宾客的禁忌，尤其是有特殊生活习惯、易过敏体质和病史的宾客，如糖尿病客人不宜食用含糖食品、花粉过敏宾客房间不宜摆放鲜花等。做好这些细节工作，才能使酒店的服务做到尽善尽美。

#### 事件解决：

大堂经理将顾先生送回房间后，及时与客房部取得联系，建议客房部关注顾先生的情况，以免顾先生身体不适，发生其他问题。同时让前台接待更新了客户数据库里顾先生的资料，注明顾先生的糖尿病史，以便顾先生下次入住时，为顾先生提供更加周到的服务。

#### 案例反思：

保证客人的人身安全是为客人提供服务的基本标准。就这一点而言，本案例中有许多值得反思和学习的地方：（1）该酒店在宾客入住前，没能详细了解客人的禁忌，差点酿成大错；（2）在事情发生的第一时间，酒店员工立即采取措施，使宾客在情感上有所依赖，不为出门在外而感到担心害怕；（3）在对宾客的紧急救护妥善处理之后，还通过与其他部门沟通协作，对宾客进行了跟踪服务，确保宾客在入驻期间安全无虞；（4）更新维护宾客资料，将宾客的资料记录在案，以便客户下次入住时，为客户量身打造服务方案。

#### 案例启示：

- 1.酒店服务员的责任心与对客户的关切心是酒店赢得客户信赖的法宝；
- 2.酒店中各个部门的良好协作和及时沟通是解决问题，提高服务效率的有效途径；
- 3.超出宾客的期待才是真正地让宾客满意；
- 4.更新客户资料，维护客户资源是酒店获得长足发展的必要工作。