



醉酒的客人

案例编号：TJVI-F/O-005

案例名称：醉酒的客人

发生部门：前厅部

案例描述：

2013年3月3日，几位面红耳赤的醉酒宾客来到酒店，其中一位客人刚进大厅就冲前台服务员喊：“给我开个套房，快点，听见没有？我就要套房。”前台服务员小丽在向宾客问候后，向宾客介绍了房间的价格以及所享受的优惠，宾客没等小丽说完又大声喊了起来：“让你给我开个套房，你就给我开，我感冒了喝了酒难受得很，我是不给你钱还是怎么着，你哪来那么多事儿，我有的是钱……”后面的话更是不堪入耳，在说话的同时欲伸手打小丽，幸亏被同行的宾客给及时拦了下来，小丽这才免遭挨打。

案例分析：

醉酒客人是酒店前台在工作过程中不可避免会接触到的人群，这类宾客由于饮酒过多，意识和行为不受控制，常常会有一些过激的言辞和话语。如何在接待过程中，既不刺激到宾客，又能保证自身安全，这对酒店前台接待员来说是一门学问。接待过程中，把握客人心态非常重要，从客人的言辞间可看出，这位宾客非常“好面子”，而且耐心有限，加上本身感冒了又醉酒，脾气非常大。服务员可根据宾客身上体现出来的种种特征，为客户提供服务。

事件解决：

小丽看出客人是因为喝了过量的酒而导致行为失控，所以依然面带微笑使用礼貌用语为几位宾客提供着热情的服务，并在快速办理完入住手续后，将几张房卡交给礼宾，吩咐礼宾将宾客送到房间。

随后小丽立即将向大堂副理请示，为感冒的宾客与其他同行客人送上了热姜汤、醒酒汤。第二天宾客酒醒后，表示对酒店的服务非常满意，称赞服务员细心，对工作认真负责，并为自己昨天的行为表示歉意，退房的时候还特别在意见卡上对前台人员进行了表扬，并表示下次来一定还住这里。

案例反思：

该案例是一个正面案例，处理方法非常积极，将“被骂”的被动，转化为了热心提供服务的主动，其中一些做法值得酒店行业学习：（1）接待醉酒宾客应保持良好的心态，沉着冷静、热情、细心、耐心。同时，以最短的时间为宾客办理手续，一方面让宾客能够早些进房休息，另一方面，能够减少宾客在前台逗留的时间，避免醉酒客人对酒店造成不好的影响；（2）醉酒宾客会有身体不适，情绪容易失控，为宾客提供个性化服务，让宾客感受到酒店给予他的关怀、关注、关心。“一杯茶”、“一碗姜汤”都能为宾客带来心灵的温暖；（3）职业素养和敏



感度非常重要，注意认真聆听宾客所说的每一句话，从宾客的语言中发现问题，即便在宾客行为、语言粗鲁的情况下，也不要紧张，从容地从宾客的言语间获取服务的细节信息，积极为宾客提供个性化服务，使之宾至如归。

案例启示：

- 1.酒店员工的职业素养和职业敏感是酒店应当长期培养和锻炼的必备素质；
- 2.用真心换取真心是酒店服务行业的不二法门；
- 3.满足宾客需求只是第一步，酒店要做的是高于宾客的期待；
- 4.灵活的应变能力是有效处理问题的前提。