



## “假”烟

案例编号：TJVI-F/O-006

案例名称：“假”烟

发生部门：前厅部

案例描述：

2012年5月10日晚，东营市某星级酒店的一位客人在酒店大堂的小商店选了一盒熊猫牌香烟，并当即拆开包装抽了起来，抽完一支后说香烟是假的，以价格比市场价高为由，拒绝支付香烟的费用，并打电话向大堂副理投诉。这位宾客的激烈情绪已经影响到了酒店其他客人的正常活动，对酒店造成了较坏的影响。





### 案例分析：

酒店的小商店一般为客人提供一些有当地特色的商品或是一些名品，就近满足宾客的消费欲望。上述案例中描绘的宾客是少数，导致事情发生的原因在于：（1）服务员未在宾客购买香烟之前及时告知宾客香烟的价格，为宾客做出适当的购买提醒；（2）酒店内未贴出关于价格高出市场价的相关指示牌，当客人在买单时发现价格比市场价格高出许多时，心理上不能接受，因此就以香烟是假的为由拒绝支付。

### 事件解决：

接到客人投诉后，当值领班及时出面，认真、仔细地聆听客人的观点，并尽一切努力平息客人的愤怒。随后，与采购部取得联系，问清了酒店所出售香烟的进货渠道，得知是由东营市烟草局提供，并将结果告知客人，请客人对香烟上的防伪标志进行认真、仔细核对。此时，另外一名宾客接过服务员手中的香烟看了看后说：“这包香烟是真的，五星级酒店怎么会卖假烟呢？就放心抽吧，不会有事的。”听到此话后，这位客人的态度再也没有之前那么强硬了。当值领班抓住时机向客人解释：“酒店所有物品都是通过正规供货渠道进来的，不会存在质量问题，我们的价格也是符合东营市星级酒店产品价格标准的。”最终客人同意支付香烟的费用。

### 案例反思：

事情发生后，安抚宾客情绪，防止事态的扩大是首先要做的。其次，对宾客提出的质疑情况进行调查，给客人一个答复，并且给客人一个台阶，让客人自己再次核实。同时，第三方的态度在事情中起到了软化宾客态度的作用，第三方的信任让宾客的态度发生转折，领班趁热打铁的解释，将质量和价格问题的合理性一一摆出来，使客人能心服口服。其中有两点值得注意的地方：（1）虽然宾客是“上帝”，但是上帝偶尔也“任性”，酒店服务员维护酒店利益和名誉的立场不能忘，在遇到此类宾客时，要拿出理据，用礼貌的态度与宾客形成良好的沟通；（2）由于星级酒店内小商店商品的定价方式与市面上商品的定价方式略有不同，在一定程度上会有些差别，酒店应当做好相关的提示，给宾客打一记“预防针”，避免价格敏感型宾客由于心理落差带来的不必要的纠纷。

### 案例启示：

- 1.定期组织全体员工进行应对突发事件的培训，学习服务经验，提高酒店服务质量；
- 2.鼓励员工掌握一些宾客心理学的相关知识，提升专业素养和自身素质；
- 3.注重培养员工对酒店的信任感和责任感，使员工能坚定的站在维护酒店长远利益和形



象的立场上为宾客服务，让员工以酒店为豪。