

出问题的车

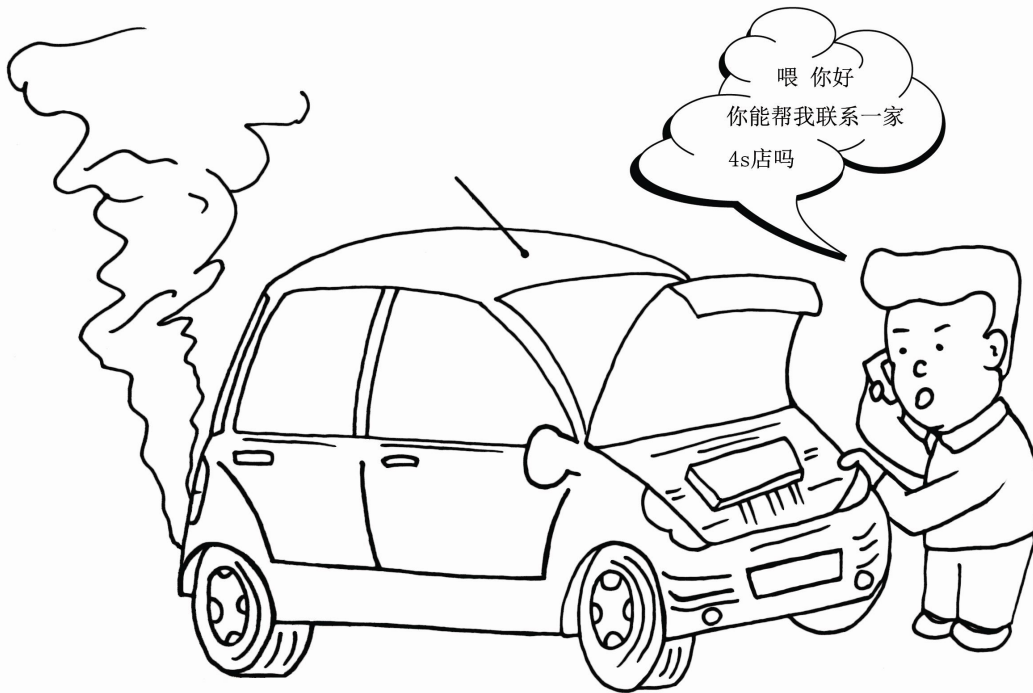
案例编号：TJVI-F/O-008

案例名称：出问题的车

发生部门：前厅部

案例描述：

2010年5月12日下午3点40分，上海某酒店前台服务员接到一位江苏南通客人的求助电话——原来是一位预定酒店的自驾游客人行至某地时车出了问题，但附近无维修站，江苏客人对此地不熟，朋友也联系不上，希望酒店能为其联系一家4S店。



案例分析：

宾客的需求是多元化的，有时候宾客出门在外，对当地环境不熟，出现突发状况时联系酒店出自于对酒店的信赖，宾客遇到的麻烦就是酒店表现的机会，发挥酒店庞大的信息收集功能，掌握多种信息，为客人提供相应服务，才能真正做到使宾客宾至如归。酒店愿不愿意为宾客解决麻烦是一回事，解决的是否圆满，速度是否迅速、态度是否和善又是另外一回事了。

事件解决：



服务员了解情况后，立即将此事上报给当值主管，当值主管立即联系离当地最近的 4S 店，但五一期间均已放假，选择就近的 4S 店进行检修行不通。当值主管并没有就此不管，而是根据目前掌握的信息，马上联系上海市其他汽车维修站，告知维修店维修员客人的准确地点和联系方式，并嘱咐维修员一定要快，不能让客人久等。维修店果然很快到达，为其修好车后，客人自驾抵达酒店。

此期间工作人员已准备好了上海自驾游的相关信息。当客人抵达后，工作人员将准备好的旅游信息提供给客人，同时帮助客人预定餐位。客人离店后，电话询问客人旅途情况，并随时为客人指引回江苏南通的路线，讲解旅游信息。宾客抵达后，还特意打电话来酒店报平安，同时感谢酒店对他的帮助与照顾。

案例反思：

这无疑是一个非常成功的服务案例，酒店服务员不仅帮宾客解决了眼前的困难，甚至为宾客贴心的准备了自驾游的路线和相关旅游信息，甚至在宾客离店以后依然对客户进行追踪服务，直至客户安全抵达。这不仅仅满足了客户需求，更是高过了客户的期待。有理由相信，这位宾客下次来上海，一定还选这家曾经帮助过他，给予过他温暖的酒店入住。这难道不是成功地维护了一个宾客么？这难道不值得其他的酒店学习借鉴么？

案例启示：

- 1.酒店应加大培训力度，不断提高服务人员的综合知识水平，以便更好的为客人提供有效、满意的服务。
- 2.不断培养员工的责任感和服务意识，使员工能够设身处地为宾客着想，让宾客感受到真正的温暖服务。
- 3.任何时候，急宾客之所急，不仅要为宾客提供解决方案，而且尽量提高效率，在最短的时间内解决问题，赢得宾客的信赖。