机票预定，名字写错

案例编号：TJVI-F/O-009

案例名称：机票预定，名字写错

发生部门：前厅部

案例描述：

小崔今天上早班，早上过来交接班时，值班工作人员告诉小崔：有一位台湾的客人要预定中午 12 点飞往日本的机票，票务中心晚上未营业，只能等到早班时预定，客人的机票钱已经付过了，证件号码也报过了，早班直接出票就行。早餐时间，客人来前台询问机票预订的事，为了安全起见，小崔还是按工作流程向客人要了相关证件。在与票务中心核对证件时，票务中心工作人员说："你们之前报的名字和现在报的有一个字母不同，到底哪个是对的？"小崔心想可能是值班工作人员报错了，便说："按现在这个来，这个是按证件报的，不会错。"票务工作人员强调道："订这样的国际机票，错一个字都不行，票已经在电脑上预定了，马上就要出了，这下麻烦了，我马上处理，稍后再给你们联系。"挂掉电话后，小崔赶快询问值班工作人员，值班工作人员说："之前的证件号码和名字都是客人自己写的，你看桌面上有个纸条，是客人写给我的。"小崔一看，纸条上的号码与证件上的字母果然有一个不一样。这时，票务工作人员也刚好打电话过来，说道："问题已经解决了，你们前台以后一定要注意点，别再出错了，无论如何，要请有票务需要的宾客留下证件，否则，定错了票，不仅会耽误宾客的行程，损失的机票钱也得由你们自掏腰包"。

案例分析：

原本一场可能会发生的票务事故由于前台工作人员和票务中心工作人员共同的努力而避免了，没有为客人带来任何困扰。但是反观整个过程，酒店前台在工作中还是存在一些不足之处：值班人员未按照正常的工作流程请宾客出示证件，而将客人递交的小纸条作为唯一凭证，为事故的发生埋下了隐患。倘若不是小崔为了安全起见事先找宾客要了证件核对，那么将会造成两种后果，一是定错票，没有完成宾客交代的任务，直接耽误宾客行程。二是核对时不得不联系宾客，请他亲自核对，打扰宾客的休息，还会使宾客产生怀疑和紧张，这都会致使事情朝不好的导向发展。

事件解决：

当宾客前来取票时，将证件、机票和相关票据一并交予宾客，并微笑目送宾客离店，对期间发生的小插曲一字不提。同时，在当天的工作会议中，小崔将此事作为工作案例总结出来，供其他同事参考学习，引以为鉴。

案例反思：

顾客是上帝，但上帝偶尔也会犯点“小迷糊”，酒店工作人员要做的就是在客人范迷糊的时候以让顾客舒心的方式为其纠正，让客人带着愉悦来，带着信赖走。但是，问题解决了，客人离开了，并不代表事情结束了，工作人员还应当对问题进行总结归纳，与其他同事一起学习，让大家在以后的工作中都能引以为鉴，避免同样的事情再次发生。

案例启示：

1.严格按照工作流程、规范完成工作任务是员工职业素质的表现之一；

2.本着认真负责、细心贴心的态度为顾客服务才能赢得宾客的信赖；

3.酒店服务应当是润物细无声的，不要向宾客显摆你为他做了什么，而要让宾客觉得，你为他提供的服务是最自然不过的，不是刻意而是本能；

4.暴露问题、解决问题、分析问题、规避问题是酒店服务不断升级的成长历程。