午夜“惊”铃

案例编号：TJVI-F/O-010

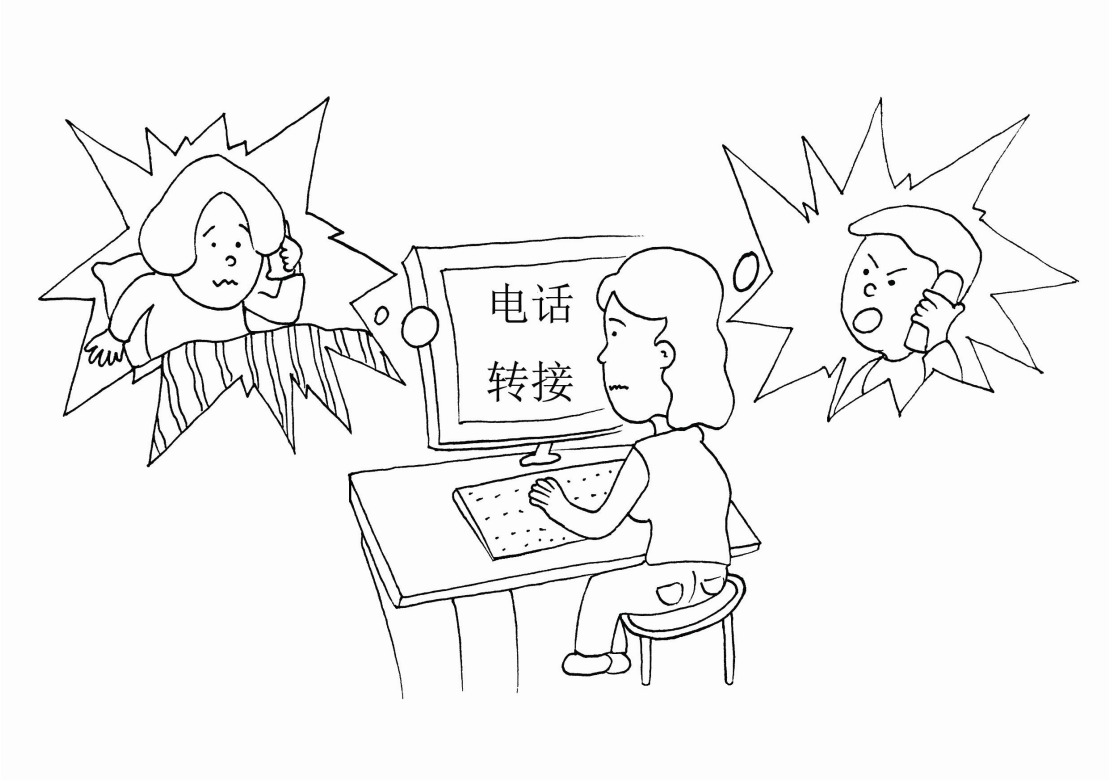
案例名称：午夜“惊”铃

发生部门：前厅部

案例描述：

深夜一点，总机话务员小宣接到一个外线电话，是一位女士来电要求转酒店 3115 房间，小宣听这位女士的语气颇为急切，以为女士有急事找 3115 室的客人，于是立即将电话直接转入了 3115 房间。第二天早晨，大堂副理接到 3115 房间孙小姐的投诉电话，说昨晚的来电不是找她的，她的正常休息受到了干扰，希望饭店对此作出解释。大堂副理经调查，了解到该电话要找的是 3115 房的上一位客人刘先生，而这位刘先生已于昨晚 9 点退房离店了。孙小姐是快 12 点时才入住的，刚洗完澡睡下不久，就被电话吵醒了，因此非常恼火。

谁知一波未平，一波又起。原住 3115 房的刘先生紧接着也打来了投诉电话，说昨晚他太太打电话来找他，话务员不分青红皂白就将电话接了进去，结果接电话的是一位小姐，引起了太太的误会，导致太太跟他翻脸，此事严重破坏了他们的夫妻感情。如果不能给他一个圆满的答复，他将断绝公司与酒店的往来，选择别的酒店作为定向合作伙伴。



案例分析：

这个事故的主要责任在于话务员小宣。总机话务中电话转接是有严格流程要求的，不仅要与外线核对宾客的姓名、身份，而且需要征得内线入住宾客的同意方能将电话接进。小宣没严格按照工作流程和标准操作，仅按照自己的判断将电话转接入客房。倘若她通过查询，核对客人身份信息，就可以直接告诉外线刘太太，要找的刘先生已经离店，那么两起投诉事件都不会发生。由于她的疏忽，不仅打扰了客人休息，还破坏了刘先生夫妻感情，而且极有可能使酒店流失更多的客户，为酒店带来更大的损失。

事件解决：

大堂副理接到投诉、了解情况后，立即采取行动。先致电现 3115 房客孙小姐，为话务员的失误向孙小姐致歉，并表示为表现诚意，孙小姐当晚的房费可享受 8 折优惠。紧接着向刘先生致电，深表歉意。在征得刘先生的同意后，致电刘太太解释了事情的来龙去脉，解除出误会，求得刘太太的谅解。并在酒店西餐厅为刘先生夫妻预留餐位，为他们赠送一次烛光晚餐以弥补对其夫妻感情造成的伤害，而烛光晚餐的餐费将由话务员小宣与酒店共同承担。同时分别致函感谢刘先生、孙小姐及时将此事告知酒店，引起了酒店的重视，从而帮助酒店提高了服务水平。最后，由于酒店及时作出了补救措施，两位宾客终于平息了怒火。而小宣也为自己的“自作聪明”付出了代价。

案例反思：

客户关系的建立和维护可能需要耗费大量的时间、精力、金钱，而毁坏可能只在一个细节之间。事情的发生原可规避，但既然已经发生就应当积极应对，大堂副理迅速而周全的举措保全了酒店长远的利益，相当于一次良好的危机公关，不仅安抚了客人的愤怒，也对员工的失误做出了惩罚，更表现了作为一个大酒店敢于承担、善于承担的风度。“成也细节、败也细节”，“没有规矩，不成方圆”这些道理不仅要喊在嘴上，刻在心里，更要做在手边，付诸实践！

案例启示：

1.对酒店员工工作流程、工作规范的要求一刻都不能放松；

2.员工的错就是酒店的错，不能纵容员工犯错，奖惩分明。同时也要总结经验，吸取教训，敢于承担，将坏事变为好事；

3.珍惜每一个客户，维护客户的利益就是维护酒店的利益。