“迟到”的生日礼物

案例编号：TJVI-F/O-011

案例名称：“迟到”的生日礼物

发生部门：前厅部

案例描述：

黄先生是台湾某公司驻青岛办事处的主任。该公司办事处设在青岛某四星级酒店的五楼，黄先生本人也常常住在酒店。2013年10月13日，黄先生急匆匆地来到总台委托代办柜台，将一盒包装漂亮的礼物交给总台接待员小乐，请她转交给次日将要从台湾来青岛并入住酒店的方小姐。黄先生一再强调一定要在14日当天送出，因为14日是他的女朋友方小姐的生日，但是他临时被公司派到美国出差，不能陪她了，所以先送上一份惊喜礼物。当值总台接待员小乐是刚从学校毕业的实习生，第一次看到如此漂亮的礼物包装盒，觉得很新鲜，一边随口答应着客人，一边拿在手上反复欣赏。黄先生走了以后，乐乐还将礼物一一传给同事看。等交班的时候，她不仅忘了与下个班次的服务员办理委托转交手续，也忘了在交班本上做记录，而礼物被她随后放进了自己的包里。

次日，方小姐如期到达。来到前台询问，听说黄先生去了美国，既没有在生日这天陪她，也不见留下什么礼物，生着闷气去了房间。晚上，黄先生谈完生意，从美国打来电话祝方小姐生日快乐，并问方小姐是否喜欢他的礼物。方小姐正生他的气呢，一听到礼物，更来气了，叫黄先生不用再编造诺言了，她根本就没有收到过礼物。黄先生解释自己的确准备了礼物并委托总台转交，请方小姐再去总台核实。此时总台当值的是领班小陈，她既没有从交班本上得知这件事，也未曾见过什么礼物，不知道怎么办才好。最后导致黄先生非常生气，方小姐也对酒店产生了质疑。

案例分析：

对宾客交代的事情如期如实完成是酒店赢得顾客信赖的前提。实习生小乐的行为举止不仅是对客人的不尊重，也是对工作的不敬业。究其原因可归结为以下三点：（1）年纪尚轻，工作经验不足，不了解工作的重要性；（2）职业素养差，工作责任感和使命感薄弱；（3）酒店培训力度不够，对实习生规范化工作的要求不够严格，服务员间的相互监督意识薄弱。

事件解决：

小陈急忙找来大堂副理，协助解决此事。大堂副理立刻来到前台，安抚了方小姐的情绪，并承诺10分钟内给方小姐和黄先生一个合理的解释。大堂副理马上按照黄先生所说的委托时

间找到了当值的服务员小乐和其他服务员，了解了当时的情况，也知道了问题出在小乐身上。大堂副理没有当即深究，接过小乐交来的礼物，立即还给了方小姐，并对前台疏忽为方小姐造成的不悦致以歉意。同时致电黄先生，表示愿意在黄先生返回酒店后，为二位免费在西餐厅预定一桌烛光晚餐，表示酒店的歉意与诚意，同时为方小姐送上一份迟到的生日祝福。大堂副理的诚意打动了两位顾客，黄先生和方小姐最终原谅了酒店的疏忽。平息了宾客的怒火后，大堂副理找到了小乐，对小乐的错误提出了严重批评，并表示两位宾客在西餐厅烛光晚餐的费用将由部门与小乐共同承担。而小乐的实习期由原来的3个月延长到了半年。同时，将小乐犯的错误编成了案例。在一周的工作总结中，作为典例对其他服务员进行警示。

案例反思：

在大堂副理的协调下，整件事情比较圆满的解决了。大堂副理处理事情的顺序和方法也是可圈可点的。（1）大堂副理在得知事情原委后，没有直接对小乐进行惩罚和深究，而是第一时间解决宾客最在意的事情，交还了礼物；（2）不仅口头上对宾客进行了致歉，并在行动上为宾客做出了弥补，针对二位宾客间感情上带来的伤害，以浪漫的烛光晚餐作为弥补，恰恰满足了两位异地恋宾客的需求；（3）烛光晚餐的费用既没有让酒店承担，也没有让小乐一人承担，而是让前台的服务员共同承担，这不仅是对小乐的惩罚，也是对前台其他员工的警示，以后遇到类似的事情，大家就会相互监督，以免关联被罚；（4）在安抚好宾客之后，再去追究员工的责任，一方面分清事情的轻重缓急，另一方面也照顾到了酒店的形象和员工的尊严。

案例启示：

1.培养员工的责任感、使命感和职业道德是酒店应该常抓不懈的工作；

2.酒店员工面对突发事件的应对能力是酒店在挑选管理人才时应当重视的素质之一；

3.不能纵容员工的错误，做到赏罚分明，奖惩有度是酒店管理层具备的职业素养；

4.用心揣摩客人的心理和需求，用诚意和实际行动打动宾客是酒店赢得信赖的法宝。