



兑换港币

案例编号：TJVI-F/O-012

案例名称：兑换港币

发生部门：前厅部

案例描述：

2013年10月8日上午10点左右，一辆的士在江苏某星级大酒店门口刚停住，酒店礼宾员小周主动迎上前去为其开车门，但坐在车内的客人彭先生并没有马上下车。小周听口音，猜测是一位香港人，彭先生手里拿着一张一百元面额的港币，等待司机找零钱。这可为难司机了，出租车公司规定只收人民币或外币兑换券，不收港币，可客人身上也没有人民币。小周在车外等了一会，见两方僵在那里，便询问司机车费是多少，司机说60元就够了。

当时小周身穿着礼宾员的制服，口袋里没有钱可以付。他本来心里想自己只管开车门就成，其他的懒得管了，准备装没看见的。但是后来又想到这事涉及到酒店名誉和服务质量，自己站在那啥都不管，眼睁睁地看客户尴尬地坐着，客户肯定会怀疑酒店的服务质量。于是他便请彭先生坐在车内稍等片刻，然后急忙奔到总台说明原委，由他个人担保向总台暂支人民币60元，总台很快办理了。帮彭先生付清车款后，小周帮其拎着行李箱带他进入了酒店，彭先生连声道谢，小周微笑着说：“这是我们应该做的。”并提示彭先生使用港币可能会给出行购物造成不便，建议客人尽早兑换人民币，并告诉了彭先生外币兑换处的方位。

客人为了一会方便给总台支付押金，于是到外币兑换处要求换8000元港币，兑换员手边正好没有足够的备用金，本来拟婉言请客人自己到附近银行去兑换，后来想到这会给客人带来不便，而且客人初次来江苏，人生地不熟贸然取钱也不安全，于是主动和总台联系希望能让彭先生暂不支付押金，兑换以后再交。经总台同意后，接着又征求客人意见，询问是否可以将港币交给外币兑换处，先开好单，由酒店派人到附近银行兑换人民币，再通知他凭单来取款或者派人将钱送到即将入住的房间。

案例分析：

酒店员工都应该有助客人为乐，急客人之所急之心，尽量保证顾客能在心情愉悦的情况下入住酒店，并能获得良好的入住体验。虽然为顾客付车费不属于小周的本职工作，但是如果真的不闻不问，顾客即便自己解决了问题，心情也会受到影响，更会为小周的“冷漠”而感到心寒。小周和外币兑换处的工作人员能得到顾客认可的原因有以下三个：（1）能在顾



客需要帮助的时候伸出援手，让顾客感到温暖；（2）能在做好本职的工作的基础上，为顾客提供进一步的提醒，使顾客在入住期间生活出行更加方便；（3）外汇处的工作人员也没有仅仅将工作浮于表面，按照“官方规定”为客户服务，而是考虑到客户的实际情况，为客户提供人性化的贴心服务。

事件解决：

半小时过后，彭先生收到了兑换处送来的 8000 元港币兑换的人民币。下午，出门办事时又是小周当值，小周为彭先生拦了出租车，为了感谢小周，彭先生给了小周 200 元人民币，60 元是还给小周的车费，剩下的则是为感谢小周，给他的“小费”。小周婉言谢绝，只收下了垫付的 60 元车费，并给了彭先生一份本市交通指南和酒店的联系方式，表示出门在外，要是遇到紧急情况，需要帮助可以给酒店打电话，酒店将 24 小时为他服务。

过了几天，彭先生离店之时，特地给酒店写了一封感谢信，感谢小周和酒店其他员工的贴心照顾，表示下次来江苏，还会入住这家酒店。

案例反思：

出门在外，酒店就是顾客的第二个家，让顾客安心温暖是酒店义不容辞的责任。当客人有困难，应当主动设法帮助解决，尽量不要让客人听到“不”、“不是……”、“不会……”、“没有……”等等这类否定的推辞责任的语言。即便是确实有困难，不能马上满足客户的需求，也应当为客户提供相应的解决方案。在酒店行业大力提倡超值服务的今天，决不能轻易地拒绝客人的需求。酒店员工应该牢牢树立“客人的需要就是我们的服务项目”的思想，哪怕有困难和麻烦，也应该尽全力用诚实、高效的超值服务去赢得“上帝”的信任。

案例启示：

- 1.为客人提供优质服务，远不能仅仅停留在微笑的表面，而应该体现在更深层次的内涵上面——“急客人之所急，想客人之所想”，帮助客人解决实际困难；
- 2.主动是一种积极的生活和工作态度，为顾客多想一步，满足其需求，高出其期待；
- 3.对于顾客的“感谢”，服务员应该做到“有所要有所不要”，为客户服务是应该的，职责所在，客户满意就是最高的荣誉；
- 4.服务员的服务意识和工作经验都需要在实际工作中不断培养和积累。