



列车提前到站

案例编号：TJVI-F/O-013

案例名称：列车提前到站

发生部门：前厅部

案例描述：

2012年11月10日，这天天气非常不好，一早就开始下雨，杭州某酒店礼宾员小袁上班后就接到一个接车的任务，酒店房客李先生的公司同事温先生要来杭州出差，李先生因为有一个重要会议抽不出时间接车，需要酒店礼宾员前去杭州东站接应。小袁接到任务后，看了最新的火车时刻表，时刻表显示温先生的到站时间是早上10点20分。于是小袁9点30分拿着写好了温先生名字的接车牌就出发了，10点15分到达车站软席出口处举牌等候。一直等到10点30分都不见有人上前来认接。原来温先生的列车提前10分钟到站。而由于公司买的公差票是硬座，温先生随着人流从硬席出口出来，拖着笨重的行李到处张望也没看到同事所说的接车员。于是只好自己冒着滂沱的大雨拦到了计程车，自己前往酒店，到酒店的时候全身都湿透了。温先生一进酒店就直奔大堂副理处投诉。而这厢，小袁还在东站举止牌子傻等，直到接到酒店的来电才知道客人已经到达酒店。随即跟车返回，刚返回酒店就被告知客人投诉他失职，小袁感到万分委屈，他自己还纳闷宾客是什么时候从他眼皮底下溜走的呢。



案例分析：

礼宾员小袁既没有迟到又没有偷懒，为什么还会受到客人的投诉呢？究其原因，可归结为以下三点：（1）小袁没有做好因为天气因素而造成的列车早到或是晚到的时间预测，也没有及时咨询火车站工作人员客户所乘列车到站的准确时间，只是掐着点儿到达车站；（2）在没有搞清楚乘客是硬座还是软座的情况下，自作主张便在软座席等着，导致与宾客错过；（3）没有记下宾客的联系方式，被动的等待宾客联系自己，而忽略了主动工作的重要性。

事件解决：

小袁回来后，大堂副理便与小袁谈了一番，小袁意识到了自己的错误，是自己的疏忽导致客人在这么大的雨中独自回酒店，希望大堂副理能允许他亲自送一碗姜汤去客户的房间并向客人道歉。经大堂副理同意，并与客房部联系后，小袁端着姜汤来到温先生的客房，请温先生祛寒，表达自己的歉意。同时希望温先生能原谅他的失职，并不要因此对酒店不满。温先生看着那碗冒着热气的姜汤和小袁湿透的裤脚，心中的怒气早已平息，当即喝下姜汤，表示原谅了小袁，并让他也赶紧换身衣服，不要感冒。小袁悬着的一颗心总算放了下来，温先生的投诉事件最终得到圆满解决。

案例反思：

客人也是人，也并非不讲人情道理，只要酒店能以真心换取真心，必然能够得到客人的



谅解。小袁虽然没能接到温先生，但是他能认识到自己的错误，并主动采取措施关切宾客的健康，挽回酒店的形象，这一点还是值得肯定的。但是礼宾员在前去接车时最好做到以下三点：（1）及时准确了解列车到站时间，以便能第一时间与客人碰头；（2）在收到接车预定时，应与客人恰当沟通，约定接车的地点，避免错过宾客；（3）接车前，掌握客人的联系方式，将被动化为主动，随时随地与宾客保持联络。

案例启示：

- 1.酒店的任何一个岗位、任何一件工作，任何一个细节都有可能影响到客人对酒店的印象和评判；
- 2.对待宾客，一定要主动服务，让宾客操最少的心，得到最舒适的服务；
- 3.工作中如果问题已经发生，那么用尽量少的时间追究责任，用尽量多的时间弥补损失；
- 4.失败的服务都将为更优质的服务提供经验和契机。