

赢了争吵，输了客人

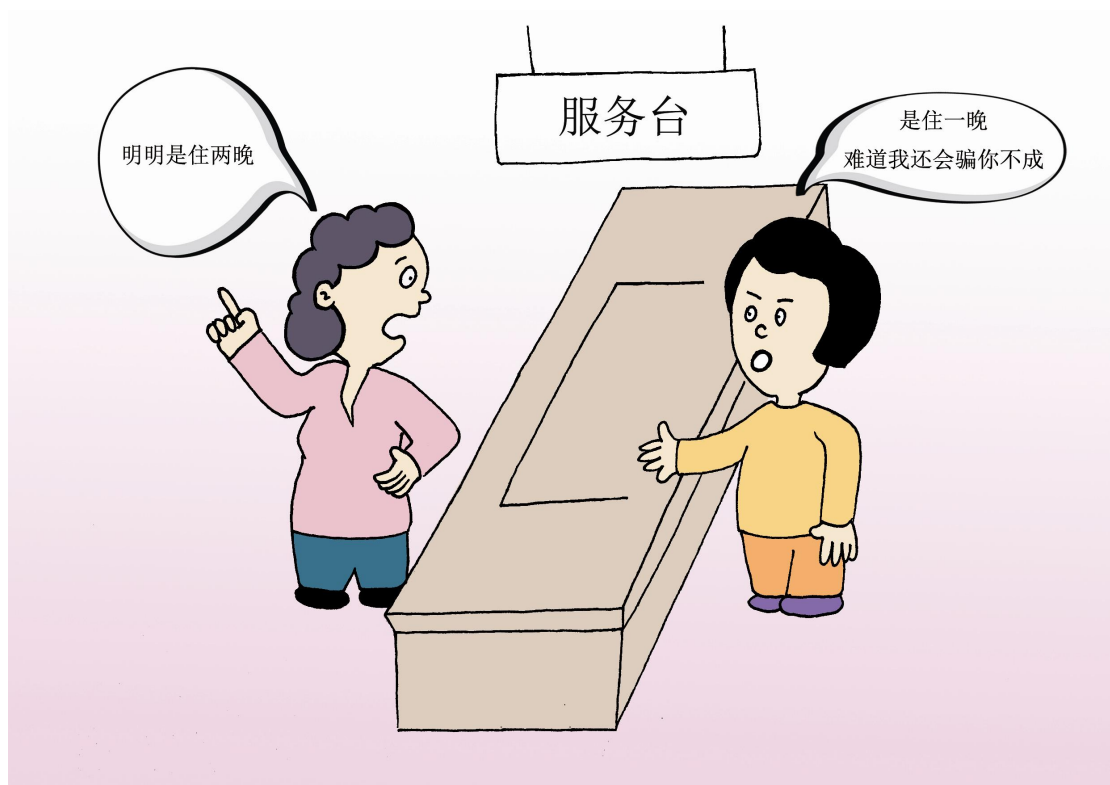
案例编号：TJVI-F/O-014

案例名称：赢了争吵，输了客人

发生部门：前厅部

案例描述：

2013年11月12日晚，酒店1202房间的住客陆女士晚上12点从外面回来，拿着房卡怎么也打不开门，便到前台询问，当值的正好是昨天帮她办理入住手续的服务员小美。小美告诉她，因为昨天她办理入住登记时说的是住一晚，因此，过了今天中午12点，没有来续住，房卡就会自动失效，所以打不开门。陆女士不满地说，明明昨天说的是住两晚。小美因为刚才与男朋友“煲微信粥”被陆女士的问询打断，心中本就不满，于是不甘示弱的顶了一句：“都说了是一晚了，难不成我还会骗你不成。”而且一直厉声强调自己不会记错，肯定是一晚。于是两人就为“一晚”还是“两晚”的问题争吵起来。陆女士刚才半天打不开房门已经很窝火了，现在被前台服务员这样一闹，心中更是火冒三丈，当即就要找大堂副理投诉。午夜酒店大堂的沉静就这样被这刺耳的争吵声打破，几位晚归的客人也停下脚步朝这边观望。



案例分析：



这场争吵的绝大部分责任在于前台服务员小美，小美作为酒店前台就应该有为客人解决问题的服务意识，而不是非要与客人一争高下。她的错误表现在以下三个方面：（1）不应该在上班时间玩手机，与男友“煲电话粥”，工作就是工作，即便没有客人也不应放松对自己的要求；（2）不应该把不能与男朋友“谈情说爱”的责任迁怒于客人，客人前来问询是天经地义，小美的行为是玩忽职守；（3）在客人提出住两晚的时候，应当马上帮客人办理手续，让客人早点回房休息，而不是非要与客人争出输赢，既激怒了顾客，又降低了酒店的服务品质，还会对酒店造成负面的影响。

事件解决：

值班经理听到争吵立即赶到现场，马上喝止了小美的荒谬举动，并将客人请到酒店一角，不断向客人道歉，承认是酒店不对，并主动提出在房费上可以给予七折优惠，优惠部分的金额将由顶撞他的服务员来承担。既作为对陆女士的道歉，又作为对服务员的惩罚。在值班经理的安抚下，陆女士的情绪才趋于平静，准备拿新的房卡回房休息。但是，没想到不再说话的小美，在给陆女士房卡的时候，将房卡重重的摔在陆女士面前的台面上，这使得陆女士刚刚平复的情绪又被激怒了，任凭值班经理好话说尽也不肯原谅，前一天的帐都没结就袖手而去。可想而知，陆女士的房费由小美承担，而之前陆女士房间的押金和留下的行李则通过陆女士留下的联系方式找到她并如数退还，并发去了由总经理签字的致歉信。而小美工作考核也因为所有服务员中排名最末，最后被酒店辞退。

案例反思：

小美的错误不容姑息，像这样不知轻重没有丝毫职业素养的员工，酒店绝对不能留下，留下只会为酒店带来更大的损失。试问，酒店能有多少客人给这样的一线员工“败”？小美必须辞退的原因可以归结为以下四点：（1）自身服务意识和职业素养极差；（2）没有大局观念，不服从上级的命令，不珍惜上级的工作成果；（3）不懂反思，不仅意识不到自己的错误，而且在事态逐渐转好的情况下又将客人激怒，气走了客人；（4）如果对这样的员工不严加处罚，其他员工就不会意识到事情的严重性，放松对自身的要求。

案例启示：

- 1.对于一线员工的挑选，员工的自身修养和职业素质是非常重要的考虑因素；
- 2.对于员工的错误，绝不能姑息；
- 3.酒店对一线员工的培养要注重“客户永远是对的”的服务理念，对客户的要求尽量满足，对客户意见从善如流，对客户的疑问对答如流，对客户的维护细水长流；



4. 每一个客人损失与流失都代表着酒店的成长，必须吸取经验教训，防止类似的事情再一次发生；
5. 即便是客户已经流失，也要做好善后工作，为挽回形象做出最后的努力。