“上帝”也爱面子

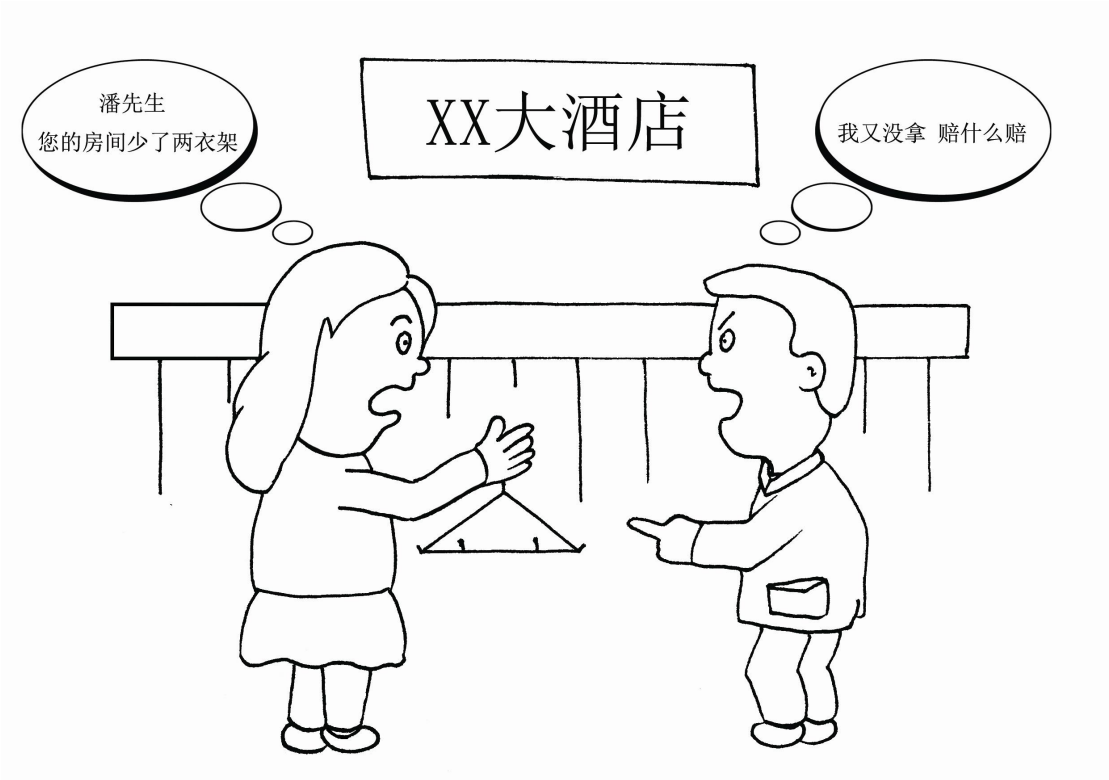
案例编号：TJVI-F/O-015

案例名称：“上帝”也爱面子

发生部门：前厅部

案例描述：

2012 年 5 月 13 日，某酒店前台处许多客人都在办理退房，707 房间的潘先生也来到前台结账，这时负责查房的楼层服务员报告 707 房间少了两个高档衣架。收银员小丽立即微笑地说：“潘先生，您的房间少了两个衣架。”随之客人好像早有准备，张口就否认带走了衣架。小丽礼貌的提示道：“潘先生，衣架是房间的标准配置之一，如果不见了，按酒店规定您可能需要赔偿哦。您要不要再上去帮忙找找呢？”潘先生一脸不耐烦的说道：“我又没拿，赔什么赔，你赶紧给我办理退房，把押金退给我，我赶时间！”此时，小丽和潘先生的对话已经引起了旁边结账的其他顾客的关注。



案例分析：

酒店里这样的事情时有发生，有些顾客见酒店的物品精致，有时会悄悄拿走，可能是一个杯子，可能是一块浴巾。这种时候，收银员说话的技巧和态度就显得非常重要。收银员要

注意以下三个方面：（1）语气要和善委婉，不能一开始就认定是客人拿的，如果冤枉了客人，极有可能造成顾客的永久流失；（2）说话要看场合，有艺术。在人多的时候，千万不要生硬的指出客人拿了酒店的东西，否则折顾客的面子，很可能造成顾客恼羞成怒，发生争吵，影响工作的正常进行和其他顾客的心情；（3）在事情无法快速妥善解决时，保险起见，及时向上级领导汇报，请求支援。

事件解决：

小丽见潘先生不愿承认又不肯赔偿，而收银处客人又很多，硬来肯定会折了潘先生的面子，使事情变糟，于是便立刻通知了大堂副理。大堂副理接到通知后，立即来到收银处将客人请到僻静的一处，委婉的对客人说："如果您没拿，那您是否有亲友来过，一时不慎带走了衣架？"潘先生说："没有，房间就我一个人住。"大堂副理也不着急，仍然不紧不慢说道："那请您再仔细回忆一下，您会不会把衣架随手放在了别的地方？以前我们也曾发现过一些客房的衣架、浴袍、杯子不见了，不过客人后来会记起来是自己犯了迷糊，不是裹在了被子里，就是赶时间随衣服一起塞在了行李箱里，要不就是被毯子遮住了，您是否能上去一趟，帮我们的服务人员找找呢？说不定您也发生了这样的情况呐。"大堂副理的话已经说得很明确了，潘先生觉得有些挂不住了，清咳了一下，抱怨道："不就是一个破衣架么？你们也忒较真了，行了，我上去找找就是了。"大堂副理微笑着说："真是谢谢您了，需要我为您看管箱子么？"潘先生急忙摇头，便拎着箱子上了电梯。不一会儿，潘先生故作生气的说："衣架不就在沙发床背后么，你们的服务员也太不仔细了。"收银员知道潘先生把衣架拿出来了，也不点破，一边帮潘先生办理退房，一边不动声色的说："潘先生，麻烦您了，感谢您为我们酒店挽回了损失。"为了不使客人感到尴尬，客人出门时，大堂副理还特别真诚地对潘先生说："希望您下次还住我们酒店，我们随时欢迎您的再次光临，一路平安！"

案例反思：

在酒店服务工作中常常会遇到爱贪小便宜的顾客，这种时候既要维护酒店的利益，又要保全顾客的面子，因此处理事情时要格外讲究技巧。大堂副理的表现既没有让顾客颜面扫地，又给了顾客一个台阶，为顾客提供了一个回转的余地。语气不急不徐，态度不卑不亢。面对这样的服务人员，顾客心中的"小九九"如何能藏得住？

案例启示：

1.员工在工作过程中要学会察言观色，既要维护顾客的面子，又要维护酒店的利益；

2.没有低素质的客人，只有低素质的员工，员工对于客人是没有选择权的，客人素质越

低，员工越要高素质应对；

3.不论对待何种客人，都要保持礼貌的态度，坚定的立场，维护酒店的形象。