



客人的请求

案例编号：TJVI-HSKP-001

案例名称：客人的请求

发生部门：客房部

案例描述：

住在 810 房的两位客人来自浙江温州，他们今天上午刚抵达青岛，经朋友介绍下榻到这家酒店。离午饭还有近两个小时，他们去栈桥、海水浴场转了转，下午便开始了工作。

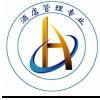
第二天上午用完早餐回到房里，一位原定下午来与他们商议一宗出口业务的青岛市某大公司副总经理来电，因故欲改到上午进行，由于这宗买卖关系到温州客人半个年度的经营计划，同这位副总经理洽谈是他们此次来青的首要目标，所以尽管上午已有安排，他们还是一口答应，挂上电话后，马上与另外两家公司联系，把原定上午会面的计划推迟到下午。

由于房间很乱，经理让助手请服务员赶快打扫，以免耽误谈判，助手开门出去找服务员时发现，一辆服务车已停在 801 房外面，801 房的门半敞开，显然服务员已经开始在那儿做客房清洁工作。助手到 801 房，十分斯文地请两位服务员立即打扫 810 房，最后没有忘记说一声“谢谢”。两位服务员听到他的要求，面面相觑，似乎有什么难处。“不知我的要求会给你们带来什么困难？”助手还是彬彬有礼地询问。一位年纪稍大的服务员开口了，她说：“我们每天打扫房间都按规定的顺序进行，早上 8 点半开始打扫 801 房，然后是 803、805 等，先打扫单号，接着才是双号，打扫到 810 房估计在 10 点左右……”“那么能不能临时改变一下顺序，先打扫 810 房呢？”助手十分耐心地问道。“那不行，我们的主管说一定要按规范中规定的顺序进行”，她们面露难色，显然她们很理解客人的心情，她们也很愿意满足他的要求，但她们不敢违反酒店的规定。客人就和服务员商量，能不能和主管协商一下。经过主管的“特批”，810 房的卫生终于可以打扫了。

案例分析：

案例中，客人马上有事，需要客房服务员提早进行房间整理，但正好与客房部规定打扫房间的顺序发生冲突，客房服务员却不懂得变通。虽然客房服务员理解了客人的需求，但是由于不敢违反酒店规定，还是直接拒绝了客人的要求，这样既反映了酒店员工工作中处理事情比较死板，也影响了酒店在客人心中的形象。

事件解决：



客人在与服务员的一再商量下，客房服务员叫来当日主管，主管查看了房态后答应客人立马打扫房间，并向客人道歉。

案例反思：

- 1.作为一名客房服务员，懂得遵循酒店规章制度，按照操作程序做事是对的，但是就案例中发生的来说是否是对的呢？在平常工作中，酒店的规章制度是死的，但服务工作却是灵活的，服务员通常需要根据客人的需求和事情的紧急程度做出相应的决定。
- 2.客人是上帝，应该尽最大努力满足他们一切合理的要求。作为酒店管理者要经常教导下属在按照程序做事的同时，也要考虑事态的紧急情况，如服务员自己拿不定主意，第一时间必须向上级领导进行报告，不允许自己武断决定。试想，如果案例中的服务员遇到的是脾气暴躁的客人，肯定会受到客人的投诉，引起客人的不悦。
- 3.酒店方需加强员工意识和服务意识方面的培训，因为客房部员工年龄偏大，在平常工作中需要多灌输灵活做事的方法和技巧。
- 4.本案例客房主管表现十分灵活，既满足了客人的需求，也没有影响到其他做房工作。

案例启示：

- 1.酒店培训是平常工作中不可缺少的，不仅需要补充理论上的知识，而且还要加强工作面容技巧；
- 2.“顾客是上帝”永远是酒店行业对客的标准，不要轻易的对客人说“不”。