



受伤的客人

案例编号：TJVI-HSKP-002

案例名称：受伤的客人

发生部门：客房部

案例描述：

5月17日，早上11点30分，楼层王主管巡查客房区域时，当查到5楼后区走廊中间时，闻到一股浓重的药酒味，她马上判断，这附近应该有房客身体不适。当下去询问负责该区域的服务员，但服务员称闻到这股药酒味有些时候了，但不知是哪间房散出来的，而服务中心也没有收到此类信息。

王主管于是及时查看房态，5209、5210、5211、5212这四间房都是长住房，5209、5212两间房客都来自美国，5210、5211是来自日本的客人。5210服务员已经清洁房间没有发现，可以排除掉，而欧美人通常比较不信任酒店，也排除在外。现只剩下5211房。王主管立刻来到5211房门前，从房门底透出的光线可得知客人已经起床，于是致电到该房间询问客人是否身体不舒服，得知客人昨日扭伤了脚，看了医生并无大碍。王主管主动询问客人是否需要一些冰块来敷脚，客人乐意的接受了。当王主管为客人送来冰块时，她发现客人是位50多岁的日本人，身形有些瘦小，表情肃穆正坐在床上，右脚踝又红又肿（可能刚搓过药酒）。于是她小心翼翼的将一些碎冰块放进袋子并用毛巾包裹起来递给客人。为避免多次打扰客人，征得客人同意后，王主管安排服务员为客人清洁房间。

将近中午时间，王主管再次前来询问客人是否需要叫餐，客人觉得很意外，脸上出现了惊喜和赞赏的表情。王主管为客人介绍了几道厨房拿手的日本菜，待客人确定菜单后帮他叫了送餐。接着她观察到客人的手提电脑在书桌上，于是询问客人是否需要上网，需要的话可以提供一条长网线，躺在床上就可以上网了，待客人开心的应允后，于是让服务员拿了条长网线，并拿了几条地巾，帮客人接好后，用地巾盖住网线，以免客人绊倒网线。随后王主管留下名片，让客人有需要帮助的地方随时致电，并告知客人用餐完毕后可拨打内线通知收餐具，到时服务员会帮他换一次冰袋。并告知客人送餐来的服务员会先敲门，然后自己直接开门送进来，不需要客人起床开门。客人连声道谢。退出房门后，王主管又交代楼层服务员，客人行动不方便多留意房间动静，餐饮部送餐来时，按一下门铃就可直接送进来等注意事项。随后，才离去。



案例分析：

客人身体有恙，行动不便，身在异乡，语言又不通，简直是雪上加霜！酒店做了哪些措施使得客人满意加惊喜呢？首先，在细微的工作线索中发现问题，不因为见不到（客人关着门）不确定（哪间房）就放弃，而是想方设法查找。其次，在服务中不仅限于客人的行动不便，而是将客人行动不便和语言不通所产生的所有问题都一次性解决和做出安排。比如：为客人点餐，开关门，换冰袋，以及客人如何打发时间都帮客人想到了（例如：方便上网），酒店用精细周到、细心、贴心、用心、尽心的服务使一个异国客人在生病期间得到全方位的照顾。

事件解决：

在客房部员工的细心照顾下，客人的伤势已完全恢复，在客人离店的时候，落下了感动的泪水，并表示下次有机会，还能到酒店入住，感受酒店的温馨服务。

案例反思：

- 1.客房部主管能把客人当自己亲人一样照顾，体现了员工综合素质过硬，这是和酒店在培养员工方面做出的努力不可分开的。
- 2.客房部主管不管是专业技能、服务意识还是礼仪礼节，都做的很到位，能够及时给予客人关怀和帮助，说明酒店的服务品质较高。
- 3.作为客房服务员，当值期间发现情况而不查不反应，说明酒店在安全意识方面培训的力度有待加强。
- 4.客房主管的服务精神需要树立成典范，普及到一线所有部门，成为酒店全体员工学习的榜样，不断提升酒店服务品质。

案例启示：

- 1.酒店服务事事要做到精细、周到、圆满、美好，就必须依靠酒店员工丰富的爱心、诚心、恒心、细心、贴心、用心、尽心才能得以实现；
- 2.加强酒店员工的安全意识、服务意识培训，是酒店不可忽视的重要工作。