有一种服务叫“心暖花开”

案例编号：TJVI-HSKP-003

案例名称：有一种服务叫“心暖花开”

发生部门：客房部

案例描述：

木村先生是北京某假日饭店的一名常住日本客人，他与住在酒店的其他日本客人有点不同，一般酒店的日本常住客人见到服务员总是很热情，礼貌的微笑点头，可是木村先生与酒店的员工碰面时，总是对员工的问好爱理不理、视而不见。木村先生的“特殊”表现，引起了固定为他打扫房间的客房服务员 Milly 的注意。Milly 曾多次试图拉近与木村先生的关系，但收效甚微。一次偶然的机会，Milly 从木村先生的朋友那儿得知了他之所以给人感觉很冷漠是因为木村先生曾有一次不愉悦的入住体验：他在某家酒店入住时，丢失了一块心爱的手表，后经查出，是那家酒店的服务员偷偷拿走了，从此他不论再入住哪家酒店，自然而然心存戒心，笑容也给“锁”住了。

为了打开木村先生的心结，更为了让木村先生在本酒店感受到家的温馨，Milly 决定用细致周到的服务感染他。Milly 注意到木村先生看电视时，特别爱看体育节目，凡是足球或拳击比赛，他总是看的津津有味，读报时他也先翻阅体育版。于是 Milly 在每天清扫房间时，特别注意将电视调到体育频道，并且每天不忘为木村先生送上一份最新的体育报纸，她还在木村先生的书桌上摆上自己送给他的体育类书籍。Milly 还注意到木村先生身材高大，房间里的浴袍太短，她就到布草房去换了两件特大号的浴袍。虽然木村先生还是不苟言笑，但 Milly 依然坚持着自己的原则。直到某个星期日，Milly 如往常一样为木村先生打扫房间，她发现脏床单下裹着一个鼓鼓囊囊的皮夹，她肯定这是木村先生不小心落下的钱包，于是她郑重地将皮夹放在书桌上，并附上一张请酒店日本客户关系经理代写的小便签：“木村先生您好，我是客房服务员 Milly。今晨为您打扫房间时，在床单中发现了您不小心落下的钱夹，提示您保管好个人贵重物品。如果您有任何服务需求，请随时联系我。希望您在我们酒店入住愉快。”翌日清晨，Milly 如往常一样敲响木村先生的房门，木村先生第一次对着 Milly 露出了友善的微笑，并用生硬地中文问候道；“早上好，Milly。”

Milly 知道木村先生心中的“寒冬终于过去了”。

案例分析：

本案例中的客房服务员 Milly 无疑是一位非常优秀的员工，木村先生“最后防线”的突破似乎是“天赐良机”（钱夹事件）,带有偶然性，其实不然，这是 Milly 优质服务的必然结果。Milly 在工作中始终坚持“微笑、热情、主动、细心、周到”，用实际行动感染客人，在情感上逐渐缩短与木村先生“心的距离”，以热心换冷心，最终让木村先生敞开了心扉。

事件解决：

Milly 依然如往常一样，用心为木村先生提供周到细致的服务，力所能及的帮助木村先生解决生活中的一些小困难，她还开始自学简单的交际日语。她充分掌握与木村先生之间服务的“度”，热情而不殷勤，礼貌得体而不随意。久而久之，Milly 与木村先生建立了深厚的友谊，木村先生也受到 Milly 热情开朗性格的影响，慢慢开始和酒店员工打招呼、微笑。

案例反思：

1.本案例中客房服务员 Milly 的服务实在是温暖人心，细微细致。她所提供的服务不仅展现出了她本身良好的职业修养，也体现了酒店的服务品质。试想，如果酒店中这样的“迷你”服务员更多，那么酒店的发展前景无疑一片光明。不仅酒店需要这样优秀的员工，客人也需要这样优秀的服务。

2.Milly 的服务事迹充分说明了工作付出的多少决定了回报的多少，你工作中获得的任何一个赞赏都不是不劳而获的，客人总有被打动的时候。服务工作贵在用心。

案例启示：

1.学会关注客人，这是做好服务工作的首要前提；

2.“上帝”的心也是肉做的，细致入微的服务总会温暖上帝的“心”；

3.优秀的员工是酒店健康持续发展的生命力。