



客人离店被阻

案例编号：TJVI-HSKP-005

案例名称：客人离店被阻

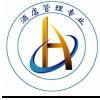
发生部门：客房部

案例描述：

北方某酒店，一位四十来岁的客人陈先生提着旅行包从 512 房间匆匆走出，走到楼层中间拐弯处服务台前，将房间钥匙放到服务台上，对值班服务员说：“小姐，这把钥匙交给您，我就下楼去总台结帐。”却不料服务员小余不冷不热地告诉他：“先生，请您稍等，等查完您的房后再走。”一面即拨电话召唤同伴。陈先生顿时很尴尬，心里很不高兴，只得无可奈何地说：“那就请便吧。”这时，另一位服务员小赵从工作间出来，走到陈先生跟前，将他上下打量一番，又扫视一下那只旅行包，陈先生觉得受到了侮辱，气得脸色都变了，大声嚷道：“你们太不尊重人了！”小赵也不答理，拿了钥匙，径直往 512 号房间走去。她打开房门，走进去不紧不慢地检查：从床上用品到立柜内的衣架，从衣箱里的食品到盥洗室的毛巾，一一清查，还打开电控柜的电视机开关看看屏幕。然后，她离房回到服务台前，对陈先生说：“先生，您现在可以走了。”陈先生早就等得不耐烦了，听到了她放行的“关照”，更觉恼火，待要发作，想想又没有，直接去了酒店前台。

案例分析：

服务员在客人离店前检查客房的设备、用品是否受损或遭窃，以保护酒店的财产安全，这本来是无可非议的，也是服务员应尽的责职。然而，本例中服务员小余、小赵的处理方法是错误的。在任何情况下都不能对客人说“不”，这是酒店服务员对待客人的一项基本准则。客人要离房去总台结帐，这完全是正常的行为，服务员无权也没有理由限制客人算帐，阻拦客人离去。随便阻拦客人，对客人投以不信任的目光，这是对客人的不礼貌，甚至是一种侮辱。正确的做法应该是：第一，楼层值台服务员应收下客人钥匙，让客人下楼结帐，并立即打电话通知总服务台，X 号房间客人马上就要来结帐。前台服务员则应心领神会，与客人结帐时有意稍稍拖延时间，或与客人多聊几句，如：“先生，这几天下榻酒店感觉如何？欢迎您提出批评”、“欢迎您下次光临”或查电脑资料放慢节奏等；第二，客房服务员也应积极配合，提高工作效率，迅速清点客房设备、用品，重点检查易携带、供消费的用品，如浴巾、冰箱内的饮料、食品等，随即将结果告诉楼层服务台，值班服务员则应立即打电话转告前台；



第三，前台服务员得到楼上服务台的信息后，即可为客人办理离店手续。

事件解决：

客人结完账后向大堂副理反映了此现象，希望酒店能把服务提升起来，如不是赶时间一定会到总经理办公室投诉。大堂副理很感谢陈先生能帮助酒店提升服务，并向他表示深深的歉意。之后大堂副理将客房部发生的事情告诉了客房部主管，客房部也对小余、小赵的行为进行了相应的处罚。

案例反思：

- 1.客房服务员小余的冷漠极其影响酒店在客人心里的印象，一大早客人再好的心情也会被其破坏到极点。退房是客人在酒店的最后一环节，哪怕之前的服务做得再好，客人多满意，如果出现本案例这样的情况，客人离开酒店后印象里只有极坏的一面，再想改变恐怕是无能为力了。
- 2.服务员小赵上下打量客人，造成客人极其反感甚至发火。利用查房故意拖延时间，严重违反酒店相关规定。小赵的行为已经严重损害了整个酒店的形象。
- 3.酒店在日常工作中，尤其是行业淡季时候，需要多进行以部门为主导的培训。

案例启示：

- 1.酒店的培训工作至关重要，可以说关系着酒店的生死存亡；
- 2.酒店需要努力加强员工服务意识、专业知识的培训。