

# 陌生的来客

案例编号: TJVI-HSKP-007

案例名称: 陌生的来客

发生部门: 客房部

#### 案例描述:

客房部员工小张和以往一样熟练的推着工作车,礼貌地敲敲客人的房门,客人不在,她打开房门,开始一天的工作。这时,进来一位先生,小张礼貌的打招呼:"先生,您好!"此人也非常彬彬有礼的回应道:"你好,你们这边景色真的不错,像这样的房间要多少钱一晚上?"小张边打扫房间边热情地回答着客人的问题。

"先生您好,房间收拾好了,不打扰您了",说着正想退出房间,先生急忙说:"这不是我的房间,我刚才经过时看到房间的设施和我的房间不一样,想进来参观一下的。"小张听后,心一下被揪了起来。说来凑巧,就在这时,房间的主人回来了,迎面碰到一位陌生人从自己房间走出来,心里纳闷,就问服务员:"他怎么会在我的房间?你们怎么可以随便让人进我的房间呢?"小张非常歉意的解释说:"对不起先生,您别生气,我以为他是和您一起来的。""你不要解释,这样的管理让我怎么放心住,一点安全感都没有,我的房间竟可以让外人进来,去叫你们经理,我要投诉。"

### 案例分析:

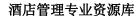
以上事例告诉我们,小疏忽险些酿成大错,不管在什么时候都不要放松工作的警惕,要多问、多思考、多观察,在遇到此情况时,一定先委婉的核对一下宾客的身份,验证一下房卡或请其出示有效的住房证件,切记盲目判断是该房宾客,让其进入房间。酒店无小事,事事需谨慎,酒店只有在细节上的严格规范才能完善酒店服务,同时才能让事故隐患消除。导致案例中出现这样的问题有多方面的原因:(1)酒店服务员安全意识不强,没有及时核实客人信息;(2)酒店对员工培训力度不大;(3)酒店工作操作程序及规章制度不完善。

#### 事件解决:

此事被客人投诉到酒店,后客房部经理出面,向客人赔礼道歉,客人才平息了事。小张 也因此受到了酒店严厉的批评及处分。

#### 案例反思:

1.该酒店客房部员工小张在工作中没有按照基本的操作进行,安全意识及其不强。当有





客人进入房间时,应该立即停下手头工作并询问客人,如客人告知是本房间住客时, 应让其出示有效的住房证件,证明是本房间客人方可进入。

2.酒店在整体规范员工工作流程培训上力度不大。

## 案例启示:

- 1.制定的标准操作规范不仅要牢牢掌握,而且需要员工能在实战中灵活利用;
- 2.服务人员的责任心关系着酒店服务质量;
- 3.耐心、细心、懂得倾听是一个优秀的酒店员工应具备的基本素质。