



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。