



## 新上岗员工的困境

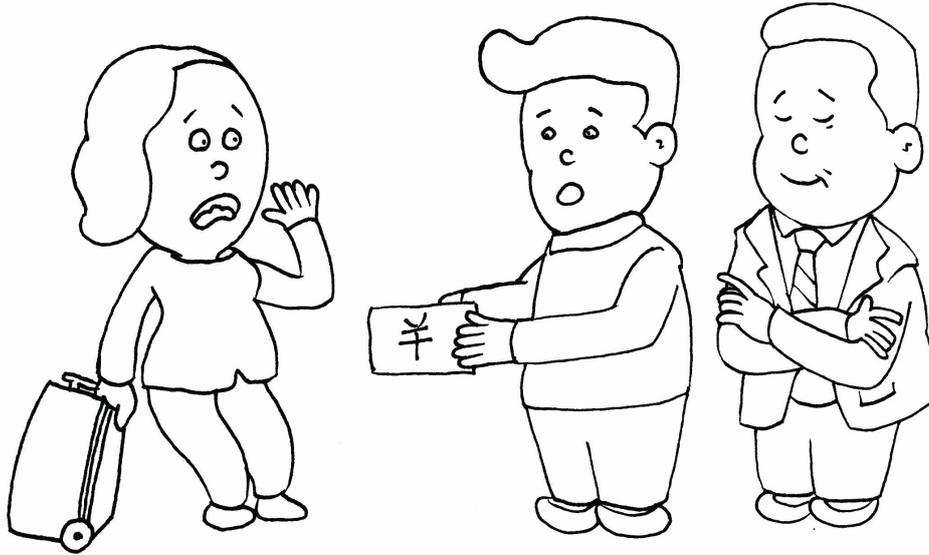
**案例编号：**TJVI-HSKP-010

**案例名称：**新上岗员工的困境

**发生部门：**客房部

**案例描述：**

服务员小龚第一天上班，被分在酒店客房部 12 层做客房值台，由于她刚经过三个月的岗位培训，对做好这项工作充满信心，自我感觉良好。一个上午的接待工作确也颇为顺手。午后，电梯门打开，“叮当”一声走出两位港客，小龚立刻迎上前去，微笑着说：“先生，您好！”她看过客人的住宿证，然后接过他们的行李，一边说：“欢迎入住本饭店，请跟我来。”一边领他们走进客房，随手给他们沏了两杯茶放在茶几上，说道：“先生，请用茶。”接着她又用手示意，一一介绍客房设备设施：“这是床头控制柜，这是空调开关……”这时，其中一位客人用粤语打断她的话头，说：“知道了。”但小龚仍然继续说：“这是电冰箱，桌上文件夹内有‘入住须知’和‘电话指南’……”未等她说完，另一位客人又掏出钱包抽出一张面值 10 元的外汇券不耐烦地给她。霎时，小龚愣住了，一片好意被拒绝甚至误解，使她感到既沮丧又委屈，她涨红着脸对客人说：“对不起，先生，我们不收小费，谢谢您！如果没有别的事，那我就告退了。”说完便退出房间回到服务台。此刻，小龚心里乱极了，她实在想不通：自己按服务规程给客人耐心介绍客房设备设施，为什么会不受客人欢迎。



#### 案例分析：

小龚的服务不受客人欢迎的原因在于：（1）员工小龚实战经验欠缺，不懂得变通，只知道原搬培训的东西；酒店安排新上岗员工可以考虑员工各方面能力，需由老员工带领熟练方可上岗；（2）在服务工程中小龚没有换位思考，不同的客人可以选择不同的方式进行介绍房间设施；服务员可以先简单与客人交流，从中判断客人对酒店设施认识程度。也可以把房间不易使用的设施简单介绍，之后客气的询问客人是否需要详细的介绍。这样既不耽误大家时间，还有可以提高工作效率，客人也很乐意接受；（3）想不通的小龚心情极差，究竟哪里出现错误，一时之间很难接受；在酒店遭遇到委屈是很正常的事情，这就需要从业人员努力调整好自己的情绪，不能影响下面的工作，更不能因为个人表现而破坏了酒店形象。

#### 事件解决：

老员工听了小龚的委屈后，指出了问题的所在，并在不影响她工作的前提下协助小龚完成接待工作；告诉了小龚工作中操作技巧。

#### 案例反思：

- 1.小龚对客人积极主动的服务热情首先应该充分肯定，她按服务流程不厌其烦地给客人介绍客房设备设施，一般说也并不错(客人给她小费，本身也包含了对她服务工作的



- 肯定，说明她所做的工作并没有错)，但是，服务流程有因人而异灵活运用等问题，对服务分寸的掌握也要适度。
- 2.小龚是新上岗员工，经过了3个月的培训，酒店启用刚培训完的新员工单独上岗是否合理呢？不管在酒店培训期时间长短，建议一般新上岗员工都必须有老员工带。
  - 3.酒店在培训上明显有不合理之处，小龚之所以发生这样的情况起因是无实战经验。在酒店入职培训的时候可以采取理论加实践相结合，合格者才可以上岗。

**案例启示：**

- 1.服务员的服务技巧是实战中总结出来的；
- 2.服务技巧、服务意识等问题，值得酒店同行沉思和探讨。