



遭罪的客人

案例编号：TJVI-HSKP-011

案例名称：遭罪的客人

发生部门：客房部

案例描述：

7月11日正是杭州某酒店客房部早上交班时间，交班人员交代客房8316少2条毛巾，需要补充。等到下午接待员通知入住，入住后客人发现房间被子无被罩，打电话让服务员补上。住进8316房间的是一位出差来杭州的陈先生，陈先生进房间见被子没有被套也没有发火指责服务员。客房部也就没怎么在意这个事情。一直到晚上，陈先生从外面回来就打电话到前台说“你们的服务是怎么搞的？矿泉水没给我送，牙刷少一个。”当班接待员说：“很抱歉，先生，我们马上派服务员给您补上，您稍等。”陈先生很不高兴的说到：“你光道歉有什么用，马上给我送过来。”随即挂断电话。当班接待员立即打电话到客房部说明情况。客房部领班把所缺物品准备好来到8316房间，客人还在生气着问领班“你说你们服务员怎么做事的，下午我住进来的时候这个房间被子没有被套，现在回来看还缺这些，我还不知道这个房间还缺其他什么东西。”“不好意思”陈先生接着说“那不行，你必须给我换换房间，我都怀疑这个房间是不是没有打扫过的，立即换。”领班没有办法只能出去跟前台说明情况，但是得知今天同等价格的房间都已经住满客人了。领班回到房间告诉客人房间已满，让客人再加钱换成其他房型。陈先生一听更是一肚子火，没办法只能憋着。

第二天上午，陈先生出门办事回到房间大发雷霆，直接冲向大堂经理投诉去。经过了解，原来客房服务员刚才在清理8316房间时，把所有的垃圾都收走了，陈先生花费了好长时间才收藏的一可口可乐瓶子被服务员当垃圾收走了，引起了陈先生的极度不满，并且把昨天的遭遇到的事情一并告诉了大堂经理。

案例分析：

本案例中客人确实挺遭罪的，这么多不愉快的服务都让他碰到了。陈先生碰到一系列问题的原因有：（1）客房部员工上下交班不仔细，缺乏责任感；（2）中层管理者缺乏沟通技巧；（3）客房部员工做事马虎，管理者检查不到位；（4）工作操作技能有待提升。

事件解决：

大堂经理向客人道歉，立刻带员工去垃圾站找回收藏品，并和客房部王经理一同送到客



人房间，再次向客人赔礼道歉，并做了升值服务，以消除顾客不满。

案例反思：

- 1.交接班问题是酒店的老问题了。首先大家要明确交接班的意义，就是把上一班次的信息作好传递。酒店经常出现有些事情交班交不下去，有些事情交班无落实，养成了一种被动的工作习惯，等到事情来了才去现看交接班记录。交接班是为传递各种信息以及上一班次没有完的工作，或下一班次需要注意的地方，不能只是抄抄就完事，而要对真正的对各种事情做到心中有数，合理安排一些工作，落实工作。
- 2.酒店人员对待问题的态度需要思考。“三个不放过”中讲查不出问题的原因绝对不放过，对待任何问题是不是该做到心中有数？交接班没有弄清的问题以及没有完成的工作是绝不放过，同样也绝不放过出现劣质服务的事情。
- 3.酒店是以情服务，用心做事，给客人提供个性化、亲情化服务是建立在满足物质需求和精神需求的基础上的一种升华，如果说连客人最基本的必需品都满足不了，又何谈用心做事呢？再有就是当班服务员的责任，在为客人清理房间的时候这些东西都是应该备的，应该备却没有备，很简单的一点就造成了顾客的不满，所做的努力就全白费了，这就是 $100-1=0$ 的道理。
- 4.员工干工作的同时要注意细节问题，而管理者在检查工作的同时更要注重细节，管理的一半是检查，没有的检查的管理那就是畸形的管理，是管理的另一大缺陷。
- 5.在对客服务中不仅要给客人创造一个整洁、干净的住宿环境，还要给客人以享受，这就包括心理上的享受。除了整理好房间之外，还要给客人营造一种气氛，就是家的感觉。这就靠用心，在工作过程中要注意客人一切，包括喜好、习惯，比如说可乐瓶子；在日常工作中还要注意留心客人的一切信息，掌握客人的信息，再加上好的服务理念，并配以及时、快速的行动，就可以很好的为客人提供个性化服务了。在清理房间过程中，一定要谨慎，对于客人的东西不能乱动，该清理的要清理掉，遇到自己拿不准的应该及时请示主管或经理，不可擅作主张，以免引起客人不必要的误会和不满，同时也会使我们工作处于被动。

案例启示：

在工作当中还要加强换位思考的意识，时刻把客人的利益摆在第一位。