



刁难的住客

案例编号：TJVI-HSKP-012

案例名称：刁难的住客

发生部门：客房部

案例描述：

8月21日晚上午夜时分，前台工作人员接到客房部两个客人的电话投诉，客房服务员做了不少解释工作，也不能平息事情，客人在房间大吵大闹，态度极凶。客房部经理和值班经理赶过去了解情况，进房间看见年纪在40岁左右的一男一女两位客人坐在房间沙发上，还在对服务员大声嚷嚷。男子是本地人，很凶地说了事情经过：“女客是我请来的客人，她睡觉时发现房间已经飞进了一只蝙蝠，叫服务员来赶蝙蝠，服务员又姗姗来迟，男子接到电话后从家里赶来的，女客已经受了惊吓，酒店自己看该怎么办！这名女客是美籍华人，是高科技公司的总经理，十分富有，也是省长的侄女，来这里是为了搞投资建设，她一个电话省长能立刻派人来解决问题。现在她受到了恶劣影响，你们要负全部责任。”客房部经理首先对房间飞进蝙蝠一事向客人表示歉意，并体贴的说已经很晚，提出给客人另安排一间房间早点休息，酒店将对事件进行调查，至于赔偿等到第二天退房前再做决定。客人不同意，要求酒店郑重其实地向客人赔礼道歉，将酒店的星级铜牌取下交他带走，并且现在就要给他们一个说法。问他们想要什么样的“说法”，他们又不明说，看意思是要赔偿，只是前面说过自己是富翁现在不好意思开口罢了。

据服务员讲，客人是在发现蝙蝠后，将电话打到了保安值班室，保安值班人员立马带上棍子到客人房间赶蝙蝠，这时男子已经在房间里了（估计男子一直房间里），但客人一是嫌来晚了，又说将蝙蝠留下做为证据索赔，不让赶走蝙蝠，也不换房间，非要道歉和赔偿，服务员表示了歉意也不行。

正在两位经理在房间门口商量对策时，坐在沙发上的中年女子突然大发雷霆，并抱起房间的电脑就要往地上咋，幸亏保安经理机灵一下子冲过去抢下电脑，男客也大吼大叫的过来狠狠的推了下众人，电脑也碰到了服务员手上造成破皮，现场一时混乱不堪……

案例分析：

蝙蝠飞进房间属于意外情况，最有可能是客人或服务员开纱窗时飞进的，蝙蝠一直在难以发现的角落里；排除客人故意带进蝙蝠找茬的因素，因为他们可以找到其他更好的投诉理



由。但是客人借题发挥是肯定的，在部门经理和保安部经理给予礼貌诚恳的道歉、提供相应的补救措施后，其仍坚持不合理要求；酒店的做法是值得肯定的，事情没有得到解决完全是客人的无理取闹；客人行为已经扰乱了酒店的正常经营秩序，也违反了公共场合治安条例，并且弄伤了客房服务员的手，服务员要是进行检查治疗，所需费用和后果要由客人承担。

事件解决：

酒店首先采取了克制的做法，没有和客人正面冲突，只是防止客人造成房间物品损坏，提出警告；其次，立马报警；最后，在警察的教育下两人与酒店达成协议，双方不再索赔并给予经理和员工礼貌道歉；之后客人结账退房。

案例反思：

- 1.对小题大做、以势压人、粗暴无理的客人，酒店应该怎么对待呢？首先应该坚持规范礼貌的服务，用良好的语言技巧处理事件，争取改变客人不合理的要求，酒店可以做适当让步和赔偿，为今后留有余地。但是对于一味蛮横的客人，在神人共愤的情况下，应该给予有力的反驳。要维护酒店的尊严，决不能向荒诞无理的要求退让。
- 2.服务员在进行对房间清理和检查时不够细心才导致出现蝙蝠。酒店疏于对细节的要求，如果管理人员在服务员做完房间清洁工作后仔细检查并登记在册的话，也不会出现此类事件。
- 3.酒店“四害”消除工作不及时，不彻底。

案例启示：

- 1.客人如对酒店服务工作有意见可向消费者协会反映，通过正常渠道解决问题，采取暴力的做法不可取，如造成后果是要承担责任的；
- 2.只要服务是优秀的，绝大多数的客人会做正确选择。