“迟到的”网线

案例编号：TJVI-HSKP-014

案例名称：“迟到的”网线

发生部门：客房部

案例描述：

一位来自山东的女客人，下榻在黑龙江省牡丹江市某酒店的 415 房间。这位山东女客人的脾气十分古怪，不好侍候。她动辄瞪眼睛，口里还时常叽哩咕噜地骂人。客房服务员在她房里打扫时也倍加小心，惟恐招惹麻烦。这天早上七八点钟，女客人找到当班的楼层服务员小罗，气热汹汹地责问：“为什么我昨天下午要求送网线到我的房间来，直到今天早上也没有送来？。”小罗刚想向客人解释昨天不是自己当值，客人连珠炮似地责备道：“昨天晚上已经通知了你们，你们满口答应，办起事来却给忘了，这也算优质服务?”小罗意识到肯定是中间出了差错，而引发了客人的投诉。小罗强忍住委屈，微笑着告诉客人，她马上去拿一根网线。不一会儿，小罗送来一根网线到 415 房。此时客人余怒未尽，嘴里还是嘀咕了好一阵子，小罗只好微笑着不停的赔礼道歉。幸好这位客人并没有进行再次投诉。

案例分析：

山东女客人没有对酒店进行再次投诉，得益于：（1）客房服务员小罗顾全大局，虽然不是自己的错，但是还是为了酒店的声誉与形象甘受委屈，快速及时的帮助客人解决问题；（2）面对难缠的客人，小罗不与客人纠缠，少说多做，避免与客人发生正面冲突，处理方法得当；（3）在整个服务过程中，虽然觉得委屈，但是一直保持微笑的服务态度，妥善处理问题，用微笑化解客人的指责，解决问题灵活。

事件解决：

在解决完客人的问题后，小罗及时向楼层主管进行了汇报，希望通过主管提醒大家关注该客人，但并未多说自己遭受的委屈。楼层主管根据小罗的汇报，提醒工作人员加强对 415 房客的关注，避免再出现这样的工作失误。并将小罗的服务事例作为榜样，让大家向其学习勇于承担，时刻维护酒店形象的精神，做好服务工作。最终，直到山东女客人离店，也没有发生投诉事件。

案例反思：

1.本案例中小罗甘受委屈，维护酒店形象的全局观念是非常难能可贵的。在客人眼里，如果对某个服务员满意，他们的头脑中通常会对酒店留下良好的整体形象；同样，如果对个别服务员不满意，也会留下“该酒店服务差”的整体印象，所以酒店良好的企业形象需要全体员工的共同努力。试想，若小罗当场与客人发生争执，那么又会给酒店造成怎样的后果呢？

2.客房服务员是代表酒店在为客人提供服务，因此每个岗位上的员工都应明确自己的角色，时刻站在酒店整体利益的立场上去处理每个细节。如果发现店内其他服务员疏忽了某个环节，便应主动及时补救，避免投诉发生。

案例启示：

1.良好的企业形象需要全体员工的共同努力，这是每位员工义不容辞的责任和义务；

2.聪明的员工懂的时刻将企业利益放在个人利益之上；

3.全局意识是每位员工必须具备的观念，优秀的服务是凌驾在此基础之上的。