



半卷纸巾

案例编号：TJVI-HSKP-015

案例名称：半卷纸巾

发生部门：客房部

案例描述：

一位武汉客商刚刚住进浙江宁波的某酒店一会儿，该酒店客房部便接到他从房间打来的电话。要求派人去其房间，有事要找，服务员小陈被派前往。小陈来到客人门前，轻轻敲门，只听客人大喊一声：“进来”小陈轻轻推开房门。不料，一卷卫生纸突然朝她脸上飞来，不偏不倚打个正着。小陈顿时被打蒙了。定睛一看，武汉客商怒容满面，原来他刚跨进卫生间，发现卫生纸只有半卷，顿时觉的受了慢待，便大发脾气。小陈捡起卫生纸，心想这是清洁员粗心造成的，忙向客人道歉：“对不起，先生，是我们工作失误。”

小陈回到工作间，想着自己所受的委屈，泪水不禁夺眶而出，但她很快冷静下来。一手拿着一卷完整的卫生纸，一手端着一盆鲜花，带着笑容重新跨进这位客人的房间，将鲜花与卫生纸分别安放妥当。面对突如其来的打击，小陈考虑再三，认定客人发火事出有因，错在饭店，清洁员不该疏忽，将用过的半卷卫生纸留给新到的客人使用。后来，这位客人也自知有错，便向酒店总经理正式表示道歉，对服务员良好的服务态度给予了高度的评价。

案例分析：

客人对饭店服务的评价不是简单针对某一事项、某一位服务员的不满意，是对酒店不满意。本案例中，负责清洁整理客房的服务员没有按照走客房的清洁整理规范进行操作，重新配置新的卫生纸，而是将前一位客人没有用完的半卷卫生纸继续留用，让新住客使用别人剩的东西，使新住客感到是对其人格尊严的冒犯。难怪客人会怒不可遏，做出反常的举动。从表面看，客人不做调查了解，不问青红皂白，在尚未弄清谁是过失责任人的情况下，便做出用半卷手纸打服务员小陈的过激行为，显然有错。但是，客人注重效果和感受。把个别员工的服务过失视为酒店的服务质量差，并将对饭店服务质量问题的愤慨，针对某个无辜的服务员撒气，也无可厚非。因此，酒店每一位员工都应清楚地认识到：他们的服务绝不只是个人行为，而是代表酒店。

事件解决：



客人拿出现金若干，诚恳地请总经理为服务员发委屈奖。同时，决定在饭店住下，成了一个长住户，酒店对打扫客房的清洁员提出了严重批评。

案例反思：

- 1.不管在任何岗位上碰到任何问题，都必须站在酒店的整体立场上。满足宾客的需求，这就是服务的整体意识。试想，服务员小陈如果当着客人的面把责任推给楼层服务员，对客人的过激举止痛斥一番，当然只能是火上加油、扩大事态。其结果将会使酒店从此永远失去这位客人。
- 2.服务员小陈难能可贵之处在于：她表现出高度的整体服务意识，把一切责任揽在了自己的头上，并以责任人身份向客人致歉，而不去计较客人的过激行为。小陈不仅把“对”让给客人，而且圆满地处理了半卷卫生纸引起的风波，使客人成为酒店的常住客人。在激烈的市场竞争中，每家酒店均应努力造就一大批像小陈这样的优秀服务员，维护酒店的整体服务形象，提高酒店的美誉度，同时搞好酒店各个环节的服务质量从而去开拓市场，占领市场。

案例启示：

- 1.酒店需加强培训，让员工掌握工作的正确服务流程和操作规程；
- 2.优秀的员工是酒店发展的源泉。