



急客之所急，解客之所需

案例编号：TJVI-ENG-001

案例名称：急客之所急，解客之所需

发生部门：工程部

2011年8月13日，湖南客人王先生入住湖北省武汉市某度假酒店8518房间，进房后他打开自己的手提电脑准备上网，不知什么原因，他连续尝试了20分钟，依然没有联网成功。于是，王先生拨通了房务中心的电话，服务人员礼貌的向王先生表示，会立即派人处理。当工程部小林接到来自房务中心的报急电话，立即检查了酒店的网络系统。在确定酒店网络完好以后，小林以经验判断认为问题可能是出在客人的电脑上。于是，在征得王先生的同意后，他立即对电脑进行检查。经过仔细地检查，原来王先生的手提电脑网络设置不正确，导致无法连接网络。查明原因后，小林马上对电脑重新设置，使之很快联网成功。

当王先生接过小林设置好的电脑顺利上网时，脸上露出了满意的笑容。接着，王先生对小林：“这次多亏了你，上月出差电脑也发生类似事情，但入住的那个酒店网络维护人员只在电话里说他们的网络系统是好的，顾客自身携带电脑出现问题不在他们酒店的职责范围内。当时，真是非常着急，差点耽误了一大笔业务，但这次却不同了！”





案例分析：

本案例中的小林在服务中表现优异，真正做到了急客之所急，解客之所需，从而赢得了客人的良好口碑，也为酒店树立了良好形象。

如果，小林等网络维修人员，也因酒店网络完好而一口回绝客人，既没达到为客人排忧解难的效果，更不会让宾客体会到宾至如归的感觉。相反还会给客人留下不好的印象，正如王先生所提及的另一家酒店，最终影响到酒店的声誉和效益，

案例反思：

小林的表现已经无可挑剔，但是这种情况是否能够预防？如果酒店在网线端口放置一张说明卡，将各种状况一一罗列，指导客人怎么操作，在客人不能自己解决的情况下再提示客人拨打房务中心电话。这样酒店不仅能省下精力，也能让客人感受到酒店精细的工作于贴心的服务。

只有站在宾客的角度为宾客解决实实在在的困难，员工才能赢得宾客的信任；才能为酒店做出更多贡献，赢取更多的回头客，也能带来更多的新客人。反之，如果小林未能及时赶到，或是没能帮客人解决问题，客人在心情急躁的情况很可能会提出投诉，从而造成双方的不愉快。

案例启示：

酒店要多为客人提供优质服务，不断提升服务水平，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。在人们日益追求诚信的今天，各个酒店应确立以宾客为立足点的对客服务价值观，酒店业的服务理念日趋成熟。从这个案例中不难看出：

- 1.站在客人角度，多为客人着想，是酒店生存、发展的最终方向；
- 2.提高服务水准，狠下功夫,要在日常工作中加强规范管理，提高员工素质；
- 3.精湛的技术，高素质的员工，是酒店得以生存的首要条件。