



## 竭诚服务

**案例编号：**TJVI-ENG-015

**案例名称：**竭诚服务

**发生部门：**工程部

**案例描述：**

铃……铃……，值班室的电话响了，大堂副理告知有一客人急需编辑一副图片，但对 PHOTOSHOP 不熟悉，问小王能否提供帮助。当时小王马上想到 PHOTOSHOP 属于设计方面的，最好请营销部的同事帮忙，这样效果会更好，毕竟 PHOTOSHOP 对他们来说是小菜一碟，于是小王委婉的告知大堂副理。

铃……铃……，电话再次响起，又是大堂副理，原来营销部的同事下班了，此时小王想 PHOTOSHOP 小王也不是很熟悉，如果去到无法帮助客人，这样岂不影响酒店的形象，更何况提供 PHOTOSHOP 技术支持已经超出工程部的工作范围，又何必多此一事呢？可是转念一想，客人此时肯定很急，正需要帮忙的时候，即使真的无法帮助客人，但毕竟已经尽力了，相信客人也会谅解的。再说还没有去尝试又怎么知道无法帮助客人呢？

带着紧张的心情来到客人房间，客人见小王来了马上引小王去他的电脑旁，看得出客人真的挺急的，客人指着那幅图片说他想在图片上添加一些文字说明然后马上发回公司，可是不知怎么回事，图片无论如何也无法添加上文字。原本已经不怎么熟悉 PHOTOSHOP 的小王此时呈现在眼前的又是英文版感觉就更陌生了。站在一旁再次看着客人的操作，客人选择了字体工具然后随便输入了几个字，确认后字体的确无法在图片上正确显示。于是小王认真看着已经打开的 PHOTOSHOP 窗口，打开的图片被一层淡淡的红模遮着，输入的字体是虚的，字体的颜色也无法选择，看到“红模”突然间小王马上想起“蒙板工具”，难道是在蒙板模式下操作，字体变虚难道选择的也是蒙板字体工具，于是……果然如此，看着输入的字体在图片上正确显示出来，客人笑了，紧皱的眉毛松弛下来，微笑的连声对小王表示感谢，看到客人脸上的笑容，小王的心也一下轻松了。离开客人的房间，小王的心情很愉快，虽然是件很小的事，但帮助别人的确是最快乐的！

**案例分析：**

事情由客人不能熟练操作一款绘图软件而产生，在寻求帮助时，专业一点的营销部同事已经下班，无奈之下不太懂这款软件的工程部人员小王硬着头皮为客人解决麻烦，并最终帮



助客人解决了问题；

试想如果小王因为顾虑，那个时候告知大堂副理对此无能为力，那么结果就会变得遗憾。如果在生活中我们会遇到各种各样的事，有些事或许我们本身无法把握，但无论怎样都不能轻易放弃，给自己信心，竭尽全力，尽力而为，真诚的服务，那么无论结果如何你都不会为此而遗憾。

**事件解决：**

事情得到完美解决，客人十分满意，故无事件解决。

**案例反思：**

案例中的小王表现的十分优秀，但是小王之前出现一段时间的顾虑，顾虑是因为自己不太熟悉 PS 这款软件。试想，酒店如果十分注重员工个人素质的提高，平常组织员工多多拓展技能，让客房部、工程部、营销部等等酒店职能部门都能玩转这些日常工具，那么在遇到问题时一定能得到更好更快的解决！

同时，酒店也要引导各个员工培养出这样的服务理念：为客人排忧解难是酒店每一位员工应尽的义务，遇到不违反酒店规定且力所能及的事情，我们都要为客人提供优质的、超常的服务，相信我们用心都会做得很好的。

**案例启示：**

- 1.当遇到问题时，一味的推卸是不能解决的，迎难而上还有机会；
- 2.平时多多拓展自己的职业技能，总有一刻能用得上；
- 3.帮助别人，快乐自己。