停车场遇到的那些事

案例编号：TJVI-SEC-002

案例名称：保安部

发生部门：停车场遇到的那些事

案例描述：

酒店是客人放松心情的地方，宾客来自四面八方，外出驾车更是越来越多；自然酒店停车场的车辆安全也成为酒店为宾客安全考虑的重要方面之一。一天下午 15：30 点，保安员李明正在停车场值勤，指挥车辆停放到指定位置，当他正在指挥一辆车停靠时，突然听到一声“吱呀”的响声，他向声响处望去发现一辆“丰田”车正欲离去，直觉告诉他，这辆车一定擦车了。他飞快的跑去查看该车旁边停放的“奥迪”车，发现果然在前车灯处被擦伤了。于是，他立即上前向“丰田”车打出暂停手势，并上前礼貌向客人说：“先生，对不起，我是酒店保安员李明,你刚刚开车时把旁边的车擦伤了，请您协助我们解决此事。”客人下了车，不屑地说：“这点擦伤，有什么关系，你说怎么解决？”李明继续礼貌地说：“请您稍等一下，我们去与车主联系，让你们双方协商解决。”客人说：“停车场这么多车，你知道车主在哪里吗？那好你去找好了，不过我可是在赶时间，时间长了我可不等。”李明微笑着说：“我们总台在登记时都会询问客人的车牌号码，并记录在客人的入住档案里，我们去查一下就知道了，如果找不到客人，那就由酒店跟您协商解决。”李明说完，立即将此事告诉了领班，领班让其赶紧去联系客人，他帮助看管停车场。几分钟以后，一位客人走了出来，看见保安就开始询问：“是你们打电话给我，说我车被擦了吗？把我车擦了的人在吗？”李明询问了客人的车牌号码，在确认后将情况告诉了客人，并将“丰田”车主介绍给他，由他们协商解决。经过一段时间协商之后，“丰田”车主赔偿了“奥迪”车主的损失。

“奥迪”车主来到李明面前满意地说：“小伙子，谢谢你，要不是你，我的车就白擦了，你们服务真细心，开始登记时我还在想你们要我车牌号码干什么呢？现在我知道了，谢谢你们。”客人高兴地走了。

案例分析：

在酒店这样的事件时常发生，有与客人发生冲突的，有的没有及时发现造成酒店与客人之间矛盾的等等。这里负责停车场区域的保安员李明做的非常到位，不管是礼仪礼节还是处事方法上都值得表扬，试想如果我们是这位保安员也会做到有这样的结果吗？酒店保安员能

做到主要原因表现在：（1）经验丰富；（2）做事及时、迅速，眼疾手快；（3）礼仪礼节到位，沟通技巧掌握很好；同时，发生该事件的原因也不得不聊聊：(1)酒店停车场位置少车多，而且间隔很小；(2)保安员引导工作不到位；(3)保安部上班人员安排不合理。

事件解决：

“奥迪”车主对保安员大加赞赏，特意请大堂经理要好好将今天的事情上报给上级领导，负责分管保安部的陈总看到送来的汇报资料后很是欣赏李明，并进行奖励。

案例反思：

1.酒店制度齐全，保证双方利益；酒店出于安全考虑，保安部就要求前台入住登记时询问客人是否驾车，同时留下车牌号码，这样就方便了与客人的联系，遇到相关车辆突发事件就更能掌握主动，让宾客在酒店更放心、更舒心。

2.保安部员工在自己所管辖区域内能及时看到动态；酒店是人来人往密集的地方每天进出车辆较多，这就需要保安员综合素质过硬。负责酒店停车场的保安员需时时刻刻了解停车场情况，及时做好引导工作，保障车子不受损害。

3.要让“丰田”车主耐心等待是一件不易事情，保安部员工李明的礼貌礼节，语言技巧体现了酒店在选人、育人、用人方面很重视。

4.酒店停车场规划不合理；每天酒店车流量大大超过停车位，这样增加了车与车间摩擦的机率，并且停车位间距很小。

5.保安部门上班表是否合理；酒店完全可以根据高峰期来进行排班，车较多的时段安排多些工作人员，这样既避免酒店与客人闹矛盾，也保证客人的车子不受损伤。

案例启示：

1.在日常生活中，语言是人与人沟通的主要方式。而作为一名服务人员，应该掌握语言的技巧，好的语言技巧有利于服务人员与顾客的交流。所以，我们在平时的生活当中要注意自己的一言一行，从小事中锻炼自己；作服务员要做到礼貌用语多一点，微笑多一点会避免很多不必要的麻烦；

2.作为一个酒店或一个餐厅的服务员应该为本酒店的利益着想，尽自己最大努力不让酒店利益受损失；

3.做任何事情细心是最重要的。做一个合格的服务人员，要时刻谨记遇事一定要保持冷静、镇定、机智灵活、随机应变。