



行李风波

案例编号：TJVI-SEC-006

案例名称：行李风波

发生部门：保安部

案例描述：

2011年5月一天上午，上海一家星级酒店大堂，各地客人来来往往，熙熙攘攘。在酒店的露天停车场也是络绎不绝的车辆和客人。小徐是酒店一名保安员正在酒店门口转悠，看到两乘客提着行李箱走过来，他装着没看见准备离开，这时其中一位客人说赶时间让他帮忙把行李提下。小徐很无奈的答应了，面无表情，同时也把另一位客人的行李箱也提着。什么也没有咨询就跟着客人后面走向停车场，到了停车场其中一个客人说“帮我把箱子放到我的车子后背里”。而另一位客人就走到前面几排找车去了，小徐很快将这位客人的两个箱子放进车子的后备箱并示意放好了。客人因为要赶时间很快就开出了停车场。一会小徐听到前面的车喇叭声后赶过去，是刚才另一位客人。小徐说“我把行李都放在您朋友车上了，他刚出停车场”，“什么”客人大叫起来。原来刚才两位顾客根本就不认识，全是保安员自己猜的。客人对小徐进行大骂一顿，小徐本来今天上班心情就不太好见此状况也和客人争辩起来，远处的领班听到争吵声音立马过来了解情况，并向客人道歉。

保安领班马上让小徐去监控室找录像资料看能不能查到刚才的车牌号，经过查找看不到车牌号。此时，客人更加生气非要找总经理给说法，没办法大堂经理带着客人见到了酒店总经理。面对这突如其来的紧急情况，总经理当即安慰客人请客人放心，一定设法找回失物，不误客人开会，并马上向酒店各部门了解那位客人的信息。时间过了半个小时，酒店前台打来电话说有位客人说他的车上多了一个箱子并请人员去拿。酒店立马派出人员把客人的行李箱拿回。

事情还没有结束，客人已经赶不及去开会，要求酒店赔偿自己和公司的损失并提出要严肃处理小徐。



案例分析：

在酒店人流量高峰期时，出现行李箱拿错、丢失、被偷已经很正常了。酒店也是在想方设法避免。在很多情况下客人的行李是客人自己的失误在酒店丢失，本案例的出现主要原因有：（1）酒店对员工的监督不到位；（2）酒店部门领导没有及时关注员工精神状态；（3）酒店保安部门对酒店停车场的信息了解不到位；（4）保安员不应该与客人争吵。

事件解决：

总经理在客人面前真诚致歉，承认酒店在服务方面力度不大，小徐也老是在客人跟前不停道歉。酒店送上一份自制礼品表示歉意，经过反复沟通，客人答应此事不再追究。最后，总经理让前台给客人办理的一张贵宾卡，希望客人今后对酒店提出整改建议。

案例反思：

- 1.酒店在对客人财务及物品保管上需加强培训；据了解本酒店对所有培训一向不重视，大部分员工工作散漫，无时间观念，像此类事情时常有发生。
- 2.员工与客人在一起时应该多交流多沟通；让员工多与客人沟通不是让其闲聊，像这里发生的事件，如保安员问一下客人也不至于发生这么低级的错误。
- 3.该如何安排有序的工作？根据里面员工反应酒店各部门人员交叉现象严重，每天部门之间串岗不在少数。这样的管理怎么可能不出现问题呢，要想提升酒店各方面服务质



量，首先必须解决管理层问题。

- 4.员工工作激情如何提升；在对客服务过程中员工必须具有工作激情，怎样提升酒店员工的激情这是酒店需要做的事情。员工工作中的精神面貌是代表酒店形象，酒店需要在物质和精神上同时进行，建议提高待遇福利，设置精神奖励等措施。

案例启示：

- 1.在服务行业“客人永远是对的”是不会过时；
- 2.精神奖励是一种鼓舞员工积极向上的措施，往往很多企业忽略了这一点。