



## “顺手牵羊”的外国客人

**案例编号：**TJVI-SEC-010

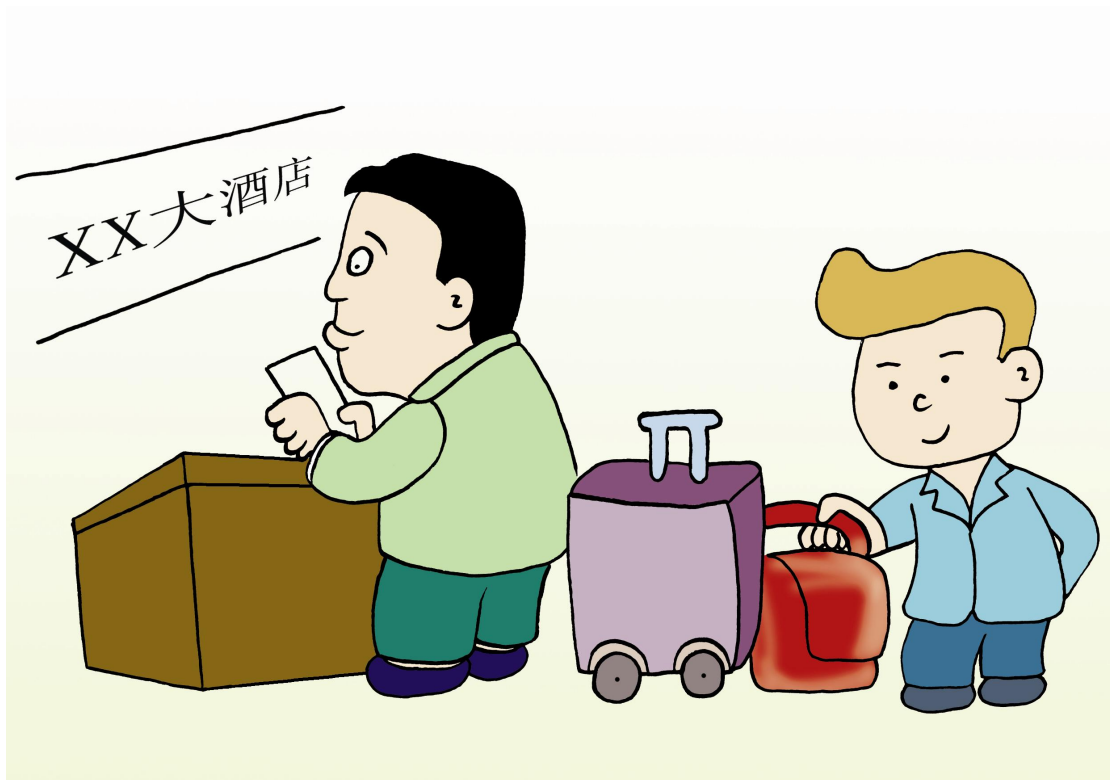
**案例名称：**“顺手牵羊”的外国客人

**发生部门：**保安部

**案例描述：**

一位新加坡客人提着旅行箱走出电梯准备离店，正在值勤的保安员小李见行李员都在忙着为其他客人服务台，便热情地迎上前去，帮新加坡客人提起旅行箱往大门走去。快到行李值台时，他发现电梯口又有离店客人出来需要帮助，就把行李提到行李值台处放下，并请值台人员代办，即回电梯口为其他客人服务。

这时，又有一批日本客人要离店，他们没有注意就把自己的行李放在新加坡客人旅行箱旁，由于陪同疏忽，既未指定服务员照看行李，又没有拿行李牌注明，就去收款处结帐，因此，当他们离店时，就“顺手牵羊”地把那位新加坡客人的旅行箱一起带走了。当新加坡客人返回行李台时没看见自己的行李就与值班人员大吵起来，保安员小李听见争吵立马赶过来了解情况才知道，刚才他让值班人员帮忙代办时工作人员在忙于其他事情忘记了。此时客人离其乘坐的赴苏州的火车时间只有一小时了，安保员立马向大堂经理反应情况。





### 案例分析：

这件事从意外发生到妥善解决，酒店方面既有值得吸取的教训，又有令人首肯的地方。

首先当保安员看见有宾客需要帮助而礼宾员在忙于其他客人抽不开，自己热情的协助礼宾部帮助客人拿行李这种精神是值得表扬，但是在具备条件的情况下需要向上级说明并保证本岗位不空岗。其次，把客人行李放置行李台并请值班人员代办，在这点上是不对的，虽说其他客人需要帮助但是目前你是在服务这位客人时就必须把手续办理妥当后交代客人再做其他事情。保安员没有按照基本的操作程序做，而行李台值班人员没有及时把小李交代的事情办理或把其他客人的行李箱与之分开放这是工作失职。造成原因和平日员工对酒店的操作程序执行不严格有关。再次，在酒店忙碌的情况下出现了突发事件，大堂副理能迅速的拿出解决方案不影响客人赶火车体现酒店管理层的水平。

### 事件解决：

面对这突如其来的紧急情况，大堂副理当即安慰客人请客人放心，一定设法找回失物，不误班车，并马上向酒店有关方面了解日本团队的去向，得知他们乘火车离沪去杭州，便当机立断派保安员小李随新加坡客人一起乘坐酒店的轿车去火车站寻日本客人。结果不到半小时就在候车室找到了日本客人。新加坡客人拿到失而复得的旅行箱，转忧为喜，连声称谢。

### 案例反思：

1.为了保障客人行李财产的安全，酒店应加强对员工服务有关服务程序的检查与监督。

保安员小徐主动补位帮助客人搬运行李，这种精神值得肯定。他为了进一步为其他客人服务，将手头客人行李半途转交行李值台处理，固然出于工作热情，无可厚非，但从严密的工作程序上推敲，似有不妥，最好将客人的行李一手处理完毕再去为别的客人服务较为稳妥。日本团队的行李放在新加坡客人行李旁，造成错觉，既未指定服务员照看行李，又没有拿出行李牌做标记，作为值台服务台员也负有一定责任。值台服务员既然接受了小李的委托，就应该保管好客人的行李，当时他可以及时地把客人的行李挪开，不使混淆，或者提醒日本团陪同拿出行李牌，以示区别，这样就可以避免错拿行李的事故发生了；

2.酒店方面为维护客人的行李财产安全，对这一突发事件采取的应变措施是及时而正确的。首先安慰客人，稳定其情绪，紧接着摸清日本团队的去向，然后带着客人追上日本团队，使客人不误其班车。酒店急客人所急，想客人所想，并以较强的应变能力“亡羊补牢”，使客人的损失减少到了最低限度，是值得称赞的。



**案例启示：**

- 1.严格按照规定的程序工作是对企业员工最基本要求；
- 2.聘选优秀的管理者对于企业来说是至关重要的。