



酒醉的客人

案例编号：TJVI-SEC-012

案例名称：酒醉的客人

发生部门：保安部

案例描述：

凌晨 2 点,南京某酒店的电梯在 5 层停住。“叮咚”一声门开了,一位客人踉跄而出。喃喃自语:“我喝得好痛快啊!”口里喷出一股浓烈的酒气。这时保安员小丁巡楼恰好走近 5 楼电梯口。见到客人的模样,断定是喝醉了。连忙跑上去扶住他,问道:“先生,您住在哪间房?”客人神志还算清醒。他轻轻地摇摇自己的左手。小丁会意。便细看客人的左手。发现一块 517 房的钥匙牌。小丁一步一步把客人搀进房间。扶他躺在床上,又泡了一杯醒酒茶。然后将有塑料袋的清洁桶放在客人床头旁。随后他又到洗手间拿来一块湿毛巾敷在客人额头上,说道:“您躺一会,我马上就来。”不一会儿,小丁取来一些用湿毛巾裹着的冰块,换下客人额上的湿毛巾。突然,“哇”的一声,客人开始呕吐了。已有准备的小丁迅速拿起清洁桶接住。等醉客痛快地吐完后,用湿毛巾擦去其嘴边的脏物。此后,小丁静静地观察了一会儿,发现客人脸色渐渐转红,就对他说:“您好好睡上一觉,明天就能复原了。”他边说边帮客人盖好被子,在床头柜上留下一杯开水和一条湿毛巾,又补充一句:“您若需要帮助,请拨 09 这是楼层服务台的电话。”然后调节好空调,换上新的垃圾袋,轻轻关上门离房。小丁找到楼层值班服务员,告知醉客的情况,并请她每过 10 分钟到客房去听听动静。天亮时,辛劳值勤一夜的小丁眯着熬红的双眼又来了解情况,得知醉客安然无恙才放下心来。最后他又请值班服务员在交接班记事本上写下:“昨夜 517 房客醉酒,请特别关照!”

案例分析：

客人醉酒是饭店经常遇到的事。保障醉客的安全是酒店保安人员的神圣职责。酒店宾馆保安员小丁突然遇到客人酒醉能及时给予保护,这种急客人所急的高度责任心值得赞扬。要保护好客人,保安人员必须具备娴熟的服务技巧,才能在紧要关头临危不乱、救护有方。小丁突遇醉客,不是推给楼层服务员了事,而是沉着镇定,独立实施救护,达到最佳效果。这说明他平时训练有素。“帮人帮到底”,小丁将醉客安顿妥当后,交代值班服务员继续定时观察,天亮后又亲自跟踪了解。并叮嘱接班服务员“特别关照”,这种极端认真的服务态度、严谨过细的工作作风,尤为难能可贵。



事件解决:

客人清醒后,了解详细情况后马上让前台联系小丁,只是小丁已经下班。客人临走时专门写了封表扬小丁的信交给总经理,之后小丁也因为此事而提职。

案例反思:

很多酒店员工很难做到像小丁这样周全的服务,小丁的行为值得酒店从业人员学习。为什么现在很多酒店员工不能达到这样高水平、高质量的服务呢?这值得思考:(1)酒店管理松懈,管理人员水平有限;酒店越来越多,豪华程度也是一个比一个强,可是在软件上都跟不上时代的要求。一个酒店的发展与酒店的管理密切联系,管理层的水平决定着酒店对客服务的质量标准高低;(2)酒店的培训是提升员工综合素质,对客服务的主要方式;大部分酒店的培训都是日常最基本的基础培训,在现在的时代环境下,要想培养出高质量的员工需要参加全方面、系统性的培训,单一的培训已经被社会淘汰了;(3)员工自身素质较差,不愿意学习;目前,酒店行业的基层员工主要还是以高中生学历以下为主,专业知识达不到要求,综合素质也提不上去。

案例启示:

做任何事情细心是最重要的。做一个合格的服务员,要时刻谨记做什么事一定要保持冷静、镇定,要做到万无一失。