# 粗心的代价

**案例编号：**TJVI-A/C-006

**案例名称：**粗心的代价

**发生部门：**财务部

**案例描述：**

在某酒店收银台工作的小李向我们描述：记得 12 月 5 日，我在日韩区当值。凌晨一点左右，313 房结帐，客人在买单时出示了一张招商银行的白金信用卡，平常对刷卡交易成功后，我都会很小心的重复核对金额，可是那天我粗心的老毛病又犯了，在 POS 机刷卡输金额时，错将金额￥1751.00 输成￥17510.00,多输了一个"零",导致多刷了客人￥15759 元，直到凌晨三点多该区全部买完单后，我做 POS 机清机工作时才发现，而那时客人已经离开多时了。

虽然主管马上做补救工作，通过银行调帐退款，并与银行协商，希望在最短时间内把多刷的款项退回客人的帐户。但我心里还是很难过：多刷了客人这么大金额又无法通知到他本人（因为此客人是一位散客，大家都不熟悉，且订房中心已经下班，一时之间无法找到他的联系电话），而且还可能影响到酒店在客人心目中的声誉。

**案例分析：**

通过小李的自述，我们了解到由于小李自己的粗心，多刷了顾客一个为数不小的款项，而且是凌晨三点钟清机时才发现这一失误，这时想要向找到客人解释清楚几乎不可能，这样的失误不仅为自己带来了困扰，给客人带来麻烦，也会让酒店的声誉收到影响。

**事件解决：**

第二天上班，小李马上从订房中心找到客人的联系电话，致电给客人向他说明昨天的事情经过，告知酒店今天已通过银行把款项退回他的帐户，一个星期左右就可以查到帐户是否收到这笔退款，并诚恳的向他致歉，希望他还会再次光临我们酒店。没想到客人听完后爽快的告诉我："钱退回就可以了，也不用再复查了，我相信你们，有时间我会再过去玩的。"听了客人这句话，小李心头的一块石头终于放下来了。

**案例反思：**

人无完人，金无赤足。每个人都有一些小缺点，只要这些小缺点不影响正常生活、正常工作也就无伤大雅。可是一个粗心大意的坏毛病如果总是改不掉，就会常常给别人带来很多

不必要的麻烦，增加别人工作量的同时，自己也增加了不少心理负担。

案例中的小李是忽略了对交易单据的"复核"这一重要环节，只要收银员严格按流程执行操作，错误是可以及时发现补救的。小李犯错之后，能够积极主动的运用各种合理的渠道，采取补救措施，并一再联系客户，向客人表示歉意，并且最终取得了客人谅解，这种积极补救意识是十分值得肯定的，在一定的层面上也会为酒店在客人心中出更加优良的印象。但是这种情况也并不是每一个客人都能接受，倘若客人想要追究，酒店也是很难辩解，会带来一系列的麻烦，所以工作的认真专注程度是十分必要的。

**案例启示：**

从小李的描述中，我们可以得到三点启发：

1.提高工作状态中的专注程度，会给自己、客人以及酒店减少更多不必要的麻烦；

2.“粗心”人之皆有，但也不是不可避免的，只要按既定的流程操作，是不会给“粗心”有机可乘的！

3.一旦犯下错误，要学会换位思考，积极去补救错误，以免对方着急；

4.诚恳的道歉态度，积极的补救措施，往往能让别人对酒店另眼相看，赢得赞赏。