



透支的信用卡

案例编号：TJVI-A/C-009

案例名称：透支的信用卡

发生部门：财务部

案例描述：

2010年10月18日，汪先生入住武汉市某四星级酒店8808房间，该客人是用工商银行的信用卡来支付费用，入住时收银员做了1000元的预授权处理。入住2天后，客人要求续住3天，这时已授权1000元的信用卡不够支付以后的费用，收银员请客人再出示信用卡进行压卡授权，客人不同意，拒绝出示信用卡。

案例分析：

客人要求续住客房，但是用信用卡支付的房费已经不够透支，当收银员提出要压卡授权时，客人出现了反感情绪。此时如若收银员处理不当，就会损坏客人的自尊心，激化双方矛盾。

事件解决：

收银员小李向客人解释牡丹卡一张手工卡纸只能填写一个授权号码和一笔授权金额，这是工行的规定，请求客人谅解由此给他带来的不便，并向客人道歉。最终客人接受了小李的提议，支付了房费。

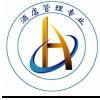
案例反思：

持有信用卡的客人在消费中一般都有优越感，希望在手续方面是能够得到快捷服务的，不希望出现麻烦的事情，这是我们必须知道的客人心理。同样，在收银员用信用卡进行预授权时，要对客人的疑问及时予以解释，接待员在为客人办理入住手续时要尽量问清客人打算入住天数，以便收银员确定授权金额。另外在开通电话授权的情况也可通过电话授权的方式进行预授权，在结算时再请客人出示信用卡作压卡处理即可，尽可能地避免了客人的麻烦。

这则案例中小李在遭遇客人的不配合时，能够做到不向经理求助，据理从容向客人解释原因，并能够意识到客人的不悦，向客人道歉，给了客人一个台阶。小李的表现无可挑剔，这跟酒店平时优秀的培训离不开关系。

案例启示：

1.及时洞察客人的心情很重要，学会换位思考；



- 2.遇到问题时，要据理力争，但是方式很重要，以退为进未尝不可；
- 3.酒店平时要加强对员工的职业素养的培训，让员工能正确快速解决与客人纠纷。