



100-1=0

案例编号：TJVI-A/C-010

案例名称：100-1=0

发生部门：财务部

案例描述：

2010年10月23日，几位客人高高兴兴来到武汉市一酒店KTV唱歌，由于客人消费达到一定的金额，KTV负责人准备送一个果盘给客人，以便留住客源，结果服务员小周在开单时忘记注明“送”字，收银员小赵照单输单，到买单时客人大发脾气：“我们没有点果盘，怎么会有一份果盘呢，你们乱搞！”

案例分析：

由于酒店服务员的疏忽，致使收银员在结算的时候多收取了一个果盘，引起了客人的强烈不满。送果盘原本是一件好事，却阴差阳错引起了客人的不满，好心办了坏事，若是处理不当，不仅无法起到留住客人的效果，而且可能致使客人直接投诉，损坏整个酒店的形象。

事件解决：

发现情况不对，楼面负责人马上赶过来，文明事由后立即向客人道歉：“真是对不起，这份果盘是送给您的，由于我们工作失误导致您的不快，请您原谅！”“是送的还差不多！”客人任然不悦道。

案例反思：

客人在消费时能够得到实惠当然是一件高兴的事情，但由于酒店的原因在提供给客人实惠的同时又给客人造成不良的印象，则是“得不偿失”，会让服务逊色许多，因此我们的服务工作是一环扣一环的，只要其中一个环节出现问题，最后服务就是前功尽弃，这就是“100-1=0”的道理所在。在上述案例中，服务员应集中精力做好当班工作，注重细节；收银员也应该熟悉酒店的所有相关业务活动，提醒一下服务员，这果盘是不是送的？多道程序提醒的话就不会出现投诉了。

在事故发生之后，相关人员也应当及时出现补救损失，尽量挽留住客人。

案例启示：

- 1.无论在什么岗位，工作的专注度很重要，自己的疏忽有时候会让酒店蒙受巨大的损失；
- 2.在日常工作中，我们需要了解酒店的业务动向，避免不必要的尴尬；



3.酒店平时应该加强对员工的培训，提高员工的职业素养。