



## 无误的账单

**案例编号：**TJVI-A/C-011

**案例名称：**无误的账单

**发生部门：**财务部

**案例描述：**

2011年3月23日晚，一位客人在宜昌某四星酒店西餐厅就餐后来到收银台结账，当收银员小张微笑着礼貌的将账单交到客人手上查阅时，客人看到帐单上的总金额时马上火冒三丈，他说：“你们真是乱收费，我不可能有这么多的消费！”

**案例分析：**

客人用餐结束结账时，虽然收银员很礼貌的进行了服务，但是客人对自己的消费账单产生了怀疑，发起脾气。客人责怪收银员收错帐的情况时有发生，这种情况能够考验出一个收银员的沟通能力与应急能力，如果处理不当，就可能引起顾客额外的投诉，是酒店蒙受更多的损失。

**事件解决：**

收银员小张面带微笑地回答说：“对不起，先生，我们一起核对帐单好吗？”客人没有表示异议，于是客人与收银员小张一起就帐单上的项目一一核对，其间，收银员小张对几笔大的金额，如五粮液、海天大鲍翅等作了口头提醒。等帐单核对完毕，收银员很有礼貌地说：“先生，还有不清楚的地方吗？”此时，客人知道自己错了，便一边掏钱一边小着说道：“小姐，买单！”

**案例反思：**

收银点是个非常“敏感”的地方，最容易引起客人发火，由于客人用餐时容易忽视所点菜肴和酒水价格，当他看到帐单上的金额时往往会大吃一惊，觉得自己并没有消费那么多，就会责怪收银员算错帐了，结果把火气发泄到收银员身上，这时收银员就必须耐心跟客人核对帐单，做好解释工作，千万避免用生硬的语言：“你自己看帐单呀！帐单肯定不会错...”之类的话，使客人不至于因下不了台而恼羞成怒。这位收银员在处理矛盾时，先向客人道歉，耐心礼貌地与客人一起核对帐单，让客人心服口服。

**案例启示：**

从这则案例中我们可以看出：



- 1.越是尴尬的场面越是要注意服务态度；
- 2.不管客人对错与否，我们都应当注意服务态度，实事求是；
- 3.酒店平时也应当注重对所有服务员的培训，教授对给类事件的正确处理方法。