



宾至如归

案例编号：TJVI-A/C-012

案例名称：宾至如归

发生部门：财务部

案例描述：

2011年5月15日湖南长沙某酒店里，一名客人提出付款结帐并出示长城卡买单时，帐台收银员接过客人的卡一看，发现卡面编号上的最后一个数字像是被什么东西刮过，已模糊不清。收银员向客人询问是怎么回事，客人解释说是前几天掉在地上，不小心踩了一下，捡起来看时，已经磨损。收银员迟疑了一下，从客人的神色中看出客人可能没有携带足够的现金...

案例分析：

由于客人的信用卡损坏，无法正常使用信用卡结账。针对这种情况，收银员完全可以说，卡号已看不清，无法使用，请改用现金付款款。但是细心的收银员察觉到客人可能没有携带足够的现金。如果拒绝刷卡，客人虽然可以请他同来的朋友结帐，但这会使客人感到尴尬，而这次消费也将会成为他一次很不愉快的经历。

事件解决：

于是，这位收银员帮客人仔细查询、辨别，还打电话到银行核对，终于查出了最后一位数字，顺利地为客户办好了所有刷卡的手续。客人脸上露出了赞许、满意的微笑。

案例反思：

作为酒店的员工，首先应该想到的是“宾客至上”，必须树立起“消费者第一”的服务理念和服务意识。本案例中的这名普通的收银员在工作中能急客人所急，认真、耐心地帮助客人处理好账务的问题，在为宾客服务的过程中，向宾客奉献的是一颗爱心，一种充满热情、亲切的感情，给人以“宾至如归”之感和美的享受，在赢得客人满意的同时，较好地维护了酒店和自己的形象。

案例启示：

1. 在日常工作要善于察言观色，能够把握客人心思；
2. 当客人在酒店遇到麻烦时，酒店应该尽自己所能，帮助客人解决问题，这样能赢得更多消费者的心；



3. 让客人有宾至如归的感觉，需要从各个细节做起。