



临时礼仪小姐

案例编号：TJVI-S&M-002

案例名称：临时礼仪小姐

发生部门：销售部

案例描述：

年末是酒店最忙的时候，销售经理小王接到了老客户顾先生打的电话，下周五晚上七点顾先生公司有一场年末大型员工颁奖典礼，需要在酒店举办，由于在酒店业务上一直与小王有联系，这次也准备让小王来对接。与顾先生确认好具体时间、人数、场地需求后，小王便通知相关部门着手准备了。当典礼举行的那天，小王早早来到典礼举办的大厅现场，按照顾先生事前的要求协调各项工作稳妥进行，到下午 5 点多钟，各项工作差不多已经准备就绪。这时顾先生神色紧张的走过来说，颁奖典礼上没有礼仪小姐，刚才忙糊涂了，忘了这茬儿，真不知道该怎么办。小王听顾先生这么一说，也记起来了这事，脸色也变得紧张起来。而此时，离晚会开始还不到两个小时了。

案例分析：

顾先生是小王的老客户，有订单会直接与小王联系，说明小王平时的客户维护做的非常到位，在销售方面具有优秀的业务素质。针对案例中的事件来说，一般情况下，企业、公司到酒店举办宴会、典礼都是自己安排礼仪小姐。尤其是像案例中描述的这样大型的企业颁奖典礼，礼仪小姐是非常重要的环节，如果漏掉礼仪小姐，整个典礼的档次和品位就会下降很多。案例中的情况，一方面是顾先生那边没有考虑不够周全，另一方面，销售部小王也有失职之处，作为专门负责对接的工作人员，应当全面把握典礼的准备进程，而他并没有起到全面把控，及时提醒的作用，而是等到客户自己想起提出来时，他才有所察觉。

事件解决：

小王看了看手表，稳下心神，对顾先生说：顾总，我们还有两个小时可以准备，您别着急，这件事我一定给您办妥。看顾先生的神色稍有舒缓后，小王立即打电话将情况汇报给了上一级领导，并提出抽调 10 名酒店服务员作为礼仪小姐的解决方案。但是，此时是酒店最繁忙的时候，所有的服务员全部到一线服务去了，根本抽调不出来。这一套方案被否定后，小王并没有丧气，他又提出了第二套方案——在酒店各个部门的后台人员中，抽调 10 个形象姣好的女孩充当礼仪小姐，帮助顾先生应急。第二套方案得到了上级的认可和支持，事不



宜迟，小王拔腿就跑，赶到各个部门“借人”，同时，其他部门的主管也接到了销售部“借人”的通知，于是，很快小王就找到了 10 个条件适合的女生。人凑齐了，小王仍然是不敢松懈，嘱咐她们赶紧化妆，自己则跑到客房部去借礼仪服装，顺便也带来了酒店负责培训服务员的老 师。趁着女孩们化妆、换装的档口，给她们讲解了站姿、走步、表情等做礼仪小姐相关的基本要领。最终，在典礼开始前的一刻钟，将 10 名礼仪小姐交给了顾先生。

当晚的典礼举行的非常圆满，礼仪小姐的表现也很到位，顾先生十分感谢小王和酒店的帮助，表示自己没有选错合作伙伴，以后将会与酒店有更多的合作。

案例反思：

当问题发生时，客户越慌，酒店的工作人员越应该保持冷静，工作人员冷静就相当于给客户吃定心丸。小王没有因为事情不属于自己工作范畴而不予理会，而是主动将事情承担起来，急客户之所急，安抚客人情绪、向上级汇报、准备多套解决方案、协调部门合作、安排执行事宜，每一项工作都有条不紊的进行。如果每一个酒店销售人员在与客户对接能保持这样快速的危机反应能力和执行力，何愁做不好酒店销售？如果每一位酒店销售能对客户保持这样的责任感和使命感，何愁得不到客户的信任？

案例启示：

- 1.销售人员的实践经验、应变能力、执行能力是酒店选拔人才应当考虑的因素；
- 2.客户的信任源于工作人员在工作中体现出来的专业态度；
保持酒店各部门间的协调是酒店高效工作的秘诀之一。