



多出来的房费

案例编号：TJVI-S&M-005

案例名称：多出来的房费

发生部门：销售部

案例描述：

2012年11月，酒店销售部接待了“外经贸交流会”，此次会议参与者有200人左右，历时5天。会议由某省人民政府主办、某市人民政府承办，规模较大，规格较高。会议前一个星期，销售部销售代表小詹就与市政府谈妥会议事宜，签定了会议协议书。协议书写明，所有会议用房撤酒水、关长途，不收取客人会务费。所有消费统一由市政府某领导签字，转会务组。小詹按会议协议提前将备忘录下发到各部门，并做好会议接待安排。会议在各部门的共同努力下圆满结束了。会议结束当天，小詹及财务人员与客人结账时，扯皮的事情发生了。客人拿着会议期间产生的所有帐单，一张一张仔细核对审核。“我的房间明明是撤了酒水、关了长途、并且协议中也写明了不收取会务费，为什么房间还会产生这么多的杂项费用？”客人提出了质疑。“你看，会议协议书上清清楚楚写了只收取房费”！

案例分析：

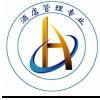
销售代表作为酒店方与客户方的纽带，在签约协议之前将可能产生的其他费用的项目对客人做出提醒，以免在客人结账时产生“上当受骗”的感觉。此外，酒店在账单费用明细上对每一项费用都应当有合理的注明，让客人一目了然，知道花费用在了哪些方面，而不是模糊不清的被动地等着客人来质问。

事件解决：

小詹面对客户的质问，面色坦然，微笑着安抚了客户的情绪，随后接过客户手中的账单，一一查看，看过之后，向客户解释了额外项目产生的原因是，房间里非一次性的骨瓷杯被拿走了几只，房间内为客人提供的手机充电器被损坏了，同时，房间地毯上有好几个烟灰洞等等。客人见小詹态度很好，解释很清晰，额外要交的钱也并不多，便没再多说什么，只是在交钱的时候，小声嘀咕了句：“你们这合同上没写、账单上没明细，我回头也不好交差呀！”交齐费用后，悻悻而去。

案例反思：

客人虽然没有投诉，并交齐了所有费用，但是这件事毕竟给客人造成了不好的映象。对



于这种需要报销的公家账单，酒店应该给予详细的明细说明，以便对方负责对接的人能够顺利地报销。另外，值得反思的是，这件事能不能够避免？试想销售代表小詹能在签订合同之前就告诉客户，可能产生一些除房费外不可控的费用，并在合约中体现出来，那么在收到账单时，客户就有一定的心理准备，反映不会那么激烈。

案例启示：

- 1.酒店应当规范标准化管理，对签发的协议模板化，严格规定相关条款，避免销售人员在签订的时候，由于自身的疏忽引来不必要的麻烦；
- 2.账单关系到客人对酒店的信任，每一项金额需要有具体的明细与出处，做到明码标价、童叟无欺；销售人员在与客户接洽时，对于费用问题，应该给与清晰的说明，对于可能会发生的费用也需要对客人进行告知，避免纠纷。