



退房危机

案例编号：TJVI-S&M-007

案例名称：退房危机

发生部门：销售部

案例描述：

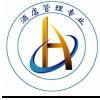
2013年10月25日，酒店销售部小赵收到了一个会议接待的单子，并全权负责酒店与客户的协调工作。所有会议当天可以提供的接待用房房间号码已经提供给会务组，25日中午正是报到的高峰期，参加会议的顾客陆续来到酒店，可是还有几间房还没有退出来。怎么办？小赵和客户那边的负责人急得团团转。客人一个劲的催小赵，并指责酒店，说酒店连提供的房间号码不能保证，还谈什么会议接待！小赵也像热锅上的蚂蚁，完全不知所措，从早上开始一直到中午，都在前台催问房间是否出来。直到中午12:00，通过查询，提供的房号中，有3间房是目前被市委接待处的客人使用，13:30绝对会退出来，而另外有一间1720房的客人外出了，没有留下联系方式，目前联系不是这位顾客。参加会议的宾客已经差不多都到了，因为不能入住，都显得非常不耐烦，有的已经向酒店投诉了，会务组也一个劲的催，客户还在不停的责怪，小赵已经焦头烂额了。

案例分析：

一般来说，酒店所接会议能不提供房号的尽量不要提前提供房号，万一被提供房号的现住客人临时有变，需要续房或联系不上，提前提供房号就会给酒店工作带来被动。此外，面对这样的局面，以被动的态度等待1720的客人，而让其他客人干等的处理方式即没有展现出酒店处理事情的灵活性，也对其他正在的客人不公平，这会对酒店的形象和服务质量带来非常大的影响。

事件解决：

看到这种情况，小赵心想，不行，不能这样坐以待毙，否则服务了这么久的客户很有可能因为这次的事情，而不再与他们合作了。于是小赵稳下心神，找来酒店GRO（宾客关系主任）与他一起来到前台找大副、接待员一起协助联系客人，GRO说你们把登记单拿出来看看，一看登记单，这间房是由客房部员工小南预订的，小赵马上联系小南，叫他联系客人，询问今天是否退房，如果不退房请他换到其他楼层的房间。幸亏小南认识客人知道客人的手机号码，经过协调，最后客人答应尽快赶回来换房。到13:30，等候多时的客人全部办理



了入住，小赵悬着的一颗心总算是放了下来。

案例反思：

销售代表既然与客户在事前达成了协议，就应当如时如数满足客人的入住需求，遇见突发状况，不能被动等待，不能等到客户投诉才主动予以控制。小赵虽然最后采取了措施，但是长时间的等待一定会使客户对酒店的办事效率和服务品质留下不好的印象。此外，对于有这种提前提供房间号码的会议时，在客人入住的前一天晚上就要和客人说明情况，需在第二天几点前退房，并请客人留下联系方式，便于联络，以便在出现上述案例中的情况时可以联系到客人。

案例启示：

- 1.酒店销售在与客户签订协议时，要考虑到各种因素，不要把话说得太满，留有余地才能使突发状况发生时，酒店有回旋之地；
- 2.酒店销售作为酒店与客户的纽带，在发生突发情况时，需要有灵活的应变能力和主动的处事态度；
无论何时，销售人员都要把控好顾客的联系方式，否则会在工作中处于被动位置。