



出尔反尔

案例编号：TJVI-S&M-008

案例名称：出尔反尔

发生部门：销售部

案例描述：

2013年12月17日，酒店销售部新员工小杨在办公室接到一个电话，是一直有合作的保险公司陈经理打来的电话，他说12月22日—24日有80人左右的年终会议，需要一个相匹配的会场。此外，22日入住，23日开会，还需要约40间住房，经过了解基本情况后，小杨打电话到餐饮预订，问23日4楼多功能厅有没有会场，预订员说：“这个需要查一下预定记录，不过应该是有的。”随后小杨又打电话到客房部，问目前房间的入住情况，22、23日是否能够有45间客房的预留，客房部负责人说没问题。挂掉电话，小杨觉得两方面都应该没问题了，便给陈经理回电，表示酒店可以接下了会议。第二天，小杨来到餐饮部为陈经理的会议订单预订会议餐，让预订员配800元/桌和900元/桌的菜单。说是22日—24日的会议餐。这时预订员说23日会场已经预订出去了，很久前客人就交了押金了。小杨一听，顿时傻了眼。

案例分析：

这是一个典型由于销售代表和预订员工作不严谨造成的预定事故。小杨本该在与客房部确认完之后，再次与餐饮部预订员确定一次，但是他却将预订员不确定的猜测当做了最后的答复，直接以这个结果与陈经理进行了对接，因此造成了重单的失误。酒店销售代表在找预订员预订时一定要再三核实口头所预订的内容，对方是否弄清，是否定重，有必要时再次复述一遍，双方确认，并问清接电话者的姓名职位，便于追查责任。

事件解决：

小杨这才想起来昨天并没有再次对餐厅预定进行确定就直接给陈经理打了电。无暇多想，小杨与餐饮部经理就此时进行了协商，希望能为这笔订单调整出餐位。而内部协商后，实在无法调整过来，小杨只得给陈经理打电话，告诉他无法接下这个定单，陈经理非常生气，说：昨天都说定了的事，你现在说接不了，现在会议的邀请邮件都已经发出去了，你们这样不是耽误事吗！这叫我以后怎么放心和你们合作？”。陈经理愤怒的挂了电话，小杨知道，自己永久的失去了这个客户。



案例反思：

诚信是酒店赢得客户信赖的基本品质，小杨在没确定好信息的情况下，接了订单，又毁约，严重耽误了客户的工作安排。值得反思的不仅仅是小杨的职业素质、责任感和使命感，也有酒店对于员工的管理和培训，如果酒店能规范化管理，严格工作流程，实名责权，那么会出现预订员信口开河的情况么？会出现销售员随意应承的情况么？

案例启示：

- 1.对员工职业素质、酒店荣誉感、责任感、使命感的培养是酒店常抓不懈的工作；
 - 2.严格工作流程管理、强调工作的严谨、责权分明、赏罚有度对提高员工工作的效率、服务质量非常必要；
- 学会沟通、有效沟通是酒店各部门间高效合作的基本要求。