



房尽其用

案例编号：TJVI-S&M-010

案例名称：房尽其用

发生部门：销售部

案例描述：

前段时间酒店岗位调配,广州某酒店销售部员工小崔被分配的岗位是负责大型团队销售接待。这不,刚一上岗,就接到一个大型团队订单,一家沈阳企业组织员工年终度假旅游,停留4天3夜。大约有100人左右,需要55个客房以及可以满足100人进餐的大厅,联系了很多酒店,都没能定下合作的酒店。有的酒店接待能力不够、有的酒店房间预订已满、有的干脆直接拒绝,说不提供团队接待这样业务。他们经朋友介绍找到了小崔。小崔也不知道该不该接,接团队也有接团队的难处,酒店为接待一个大型团队,必须在团队到达之前就预留大批客房。因而在其抵达前就会有散客必须转房或是转店,处理的好能为酒店带来较好的收益,处理的不好及有可能伤害散客的感情,导致客源流失。而团队离店后,短时间内不一定能有足够的新客人入住,又会有许多客房闲置,造成入住的断档,减少酒店的收入,损害酒店的效益。但是,接下这单,也确实能为酒店创造不少效益,接还是不接这个问题都让小崔陷入两难。

案例分析：

这种订单是大型酒店经常会遇到的,但是很多酒店都不敢贸然接下这样的订单,必须开会讨论后再做决定。因此小崔不敢贸然决定究其原因可以归结为以下几点:(1)大型团队的接待,对于酒店的接待能力是一个考验,不论是餐饮接待、客房接待还是其他服务接待都应纳入考虑,一般不敢随意接下。(2)大型团队的接待,也是对酒店工作能力的考验,部门间的协调能力、突发事件的应变能力、宾客协调的掌控能力等等。(3)善后工作的处理,大批客人退房后,造成的入住空缺,将会是酒店销售部承担很大的压力。(4)小崔作为一名普通的销售人员,对于这样的订单,不能单独做出决定,需要呈请上级商议后再做决定。

事件解决：

小崔在与客户初步接洽后表示,需要对酒店目前的房态及接待能力做最新的评估并向上级请示,明天再给客户答复。随后小崔联系客房部与餐饮部的同事,了解了目前的销售情况与预定情况。在详细了解信息之后,将客户的要求与目前酒店的状态对上级做了详细的汇报。



上级通过权衡与评估，发现酒店具备接待此旅游团队的能力。让小崔全权负责此事，这时，小崔拿出了此单相匹配的销售善后工作方案。小崔解释道，在团队离去之后，正处旅游淡季，商务旅游与团队接待业务都会有所下滑，若不采取措施必然会带来酒店销售的断层，若对部分房间进行团购、预定等方式进行打折销售，必然能带动酒店人气，重新刺激消费。

小崔严谨的方案和积极的工作态度赢得了上级领导的高度认可，最后不仅团队接待获得了巨大的成功，过渡期的销售也非常平稳，小崔也因此获得了丰厚的奖金和领导的赏识。

案例反思：

在工作过程中，员工明确自己的位置非常重要，既要注重管理层决策权的发挥，又要注重个人能力的发挥。小崔赢得领导赞赏的原因有如下几个：（1）在事情无法独自解决的时候，没有随意解决，而是将实际情况快速上上级汇报，行事稳妥；（2）在向上级汇报事情之前，掌握了酒店最新的情况，免去了领导了解的时间，也有利于管理层在最快的时间作出最正确的决策；（3）不仅想到了订单的执行，也想到了善后工作，而且拿出了具有可行性的措施和方案，积极的工作态度和踏实的实干精神让管理者赞赏。

案例启示：

- 1.具有积极的工作态度和踏实的实干精神的员工是领导者所欣赏的员工；
- 2.具备强烈的责任心及服务意识，才能将工作做的更好；
- 3.全面的考虑事情、权衡利弊，而不为眼前的利益而迷惑是酒店销售人员应当具备的品质；

酒店应当有严密的奖励制度，对于工作优秀突出的员工给与适当的奖励，鼓励他们为酒店的发展贡献更多的力量。