



## 开房的抉择

**案例编号：**TJVI-S&M-011

**案例名称：**开房的抉择

**发生部门：**销售部

**案例描述：**

2012年圣诞前夕的一个下午，天津某酒店公关销售部关经理正在大堂忙忙碌碌地张罗圣诞节的环境布置，只见酒店的常客——北京某电子公司总经理方先生和一位身穿茄克衫的男子匆匆走到他跟前，轻轻地对他说：“关经理，碰到您实在是太好了，有件事跟您商量一下。这几天来天津出差，一直住在贵酒店，这位张先生是我天津的客户，刚才和我一起吃完饭，多喝了点酒，我想给他另开一间房，让他休息一下，晚上住一宿，顺便谈谈生意上的事。可总台服务员说我已经开了一间房，不能再开了。我这位客户正好没带身份证，也不让登记，这就有点麻烦了。关经理，您就帮忙再开一间房吧。您看，这是我的身份证。”他边说边递上身份证，下面还衬着一张没有填写的住房登记表。“关经理，您就行个方便吧，我有点海鲜过敏，中午又多喝了点，现在挺不舒服的”旁边那位天津客户张先生也递上名片诚恳的说。

此刻，关经理感到很为难：这位方先生是酒店的常客，而且公司的员工来天津出差都是住在他们酒店，他的要求应该尽量满足，如果执意按酒店规矩拒绝，很可能就会失掉一个很有潜力的常客，但如果答应让其客户无身份证入住，又不合酒店住宿的一般规程。自己这么办了，以后其他的工作人员也效仿，那岂不是乱了酒店的制度，这还真叫关经理为难了。

**案例分析：**

酒店是一个庞大的系统，管理者的一言一行不仅会影响到宾客的感受，也会对其他员工产生影响，如果管理层不严格要求自身，根据自己的私人感情随意做决定，罔顾酒店的规章制度势必会造成不好的影响。因此，关经理的犹豫不是没有道理的。遇到这样的特殊情况，销售经理一定要详细了解客人的实际情况和基本信息，必要时呈请上级，再做出决定。

**事件解决：**

关经理看着方先生恳请的眼神，权衡再三，试图找到一个变通办法，便询问张先生：“您有没有证明你身份的其他证件？”张先生摇了摇头。“一个证件都没有么？那可麻烦了啊。”关经理显得无可奈何。方先生可急了，赶紧说：“这是特殊情况嘛，请允许我用我的身份证来担保他入住吧，他现在需要赶紧休息”，关经理看了看张先生因为过敏和饮酒涨红的脸，



“好，就这么办吧。”略一沉思，下了决心答应下来。两位客人喜出望外，连声道谢，表示今后一定继续光顾这家酒店。

关经理领两位客人到总台办完入住登记后，又给楼层服务台挂了个电话，向值台服务员介绍了那位新入住客人的特殊情况，请她特别要多加注意。

#### **案例反思：**

关经理在没有损害酒店利益的前提下，满足了顾客的愿望，对特殊要求的特殊处理反映了关经理的应变能力，既拉住了一个重要客源，又确保了酒店安全无恙。关经理做出这样的决定有以下几个原因：（1）关经理照顾的客人是一个熟悉了解的信得过的大公司总经理，此事的基础是稳妥可靠的。（2）公司总经理以自己的身份证担保客户入住的安全，并办理了有效的登记手续，就正式承担了相应的责任，有据可凭，有案可查。（3）张先生因过敏而身体虚弱，如果纠结于房间而忽视对客人身体状况关照，必定会给客人留下不近人情的形象；（4）关经理最后又请楼层服务员对新入住客人特别多加注意，再增加了一条保险措施，可以说是慎之以慎，万无一失。这是一个非常成功的在维护酒店利益的前提下灵活处理遵守规章制度的问题的案例，值得引起酒店同行的思考。

#### **案例启示：**

- 1.管理层对于规章制度的把握应当建立在不损害酒店利益和注重关切宾客的双重条件之上；
- 2.对于特殊情况作出的特殊处理，要给予特殊的关注，以免出现纰漏，损害酒店利益；
- 3.酒店在培养管理层时，应注重培养管理人员的应变能力和灵活处理事情的能力，注重情商的培养。