



## 谁毁掉了酒店生意

**案例编号：**TJVI-EO-006

**案例名称：**谁毁掉了酒店生意

**发生部门：**行政办公室

**案例描述：**

2013年12月，某星级酒店准备要与法国某知名卫浴用品公司谈判，古总经理叮嘱行政办公室擅长法语的小沈担任翻译，时髦漂亮的小陈作会议记录兼会议服务。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备，还化了一番功夫进行了打扮。正式会谈这天，只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳，金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光，这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。古总经理与法国客商在接待室内寒暄时，小陈拿来了托盘准备茶水，只见她花枝招展，一对大耳环晃来晃去，五颜六色的手镯碰桌有声，高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中，冲上水就给客商和经理端去，客商面带不悦之色，把自己的茶杯推得远远的，古总经理也觉得尴尬。

**案例分析：**

酒店员工的形象代表了酒店的形象。得体的妆容和合适的行为举止对工作的推进有着积极的影响。在本案例中，我们可以看出，影响谈判愉快进行的因素有以下4个方面：（1）小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境，不符合特定的会谈工作要求；（2）小沈的穿着突出自己，影响了古总经理的形象；（3）小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作，破坏工作场所安静；（4）小陈用手拿茶叶，不卫生，引起客商不满，使得谈判一开始就不顺利。

**事件解决：**

在谈判过程中，有某些意见不和，古总一时性起，双方争执起来，小沈站在古总一边，指责客商。客商也因此拂袖而去，谈判无疾而终。古总望着远去的客商的背影，冲着小沈：“托你的福，好端端一笔生意，让你给毁掉了，无能！”小沈并不知道自己有什么过错，为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

**案例反思：**

谈判最终失败，小沈、小陈和古经理都各有过失：（1）小沈和小陈的穿着不合理，给客商带来不好的印象；（2）小沈应该对领导的作风、性格有所了解，有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执，她应采取补救措施，可以将上司借故引开，并示意上司忍耐些，使谈判继续，而不是指责客商；（3）在谈判过程中意见不和时有发生，作为谈判的关键，古经理应该调正情绪，以大局为重；（4）小沈受到上司批评，即使是过头话，也应保持冷静，不反驳，应理解上司的难处，找适当的机会，用适当的方式说明情况，交流思想和感情。

**案例启示：**



- 1.作为酒店的行政人员，要十分的注意自身穿着打扮，着装要符合工作要求，代表酒店形象；
- 2.在辅佐领导工作时，要保持清醒的头脑，有针对性地弥补领导的不足，促使工作进行；
- 3.酒店管理者要注意加强行政人员工作和服务技巧的的培训，提高行政工作人员的自身素质，维护酒店形象。