无巧不成书

案例编号：TJVI-EO-012

案例名称：无巧不成书

发生部门：行政办公室

案例描述：

某酒店原定于 12 月 25 日 18：00 借一娱乐会所召开酒店两周年庆祝活动。为此，行政部小李发了请柬要求有关领导和佳宾光临，在请柬上把时间、地点写得一清二楚，要求自行前往。还通知了全体酒店员工下班后赶往。可当部分员工提前在 16：00 赶去时，却发现预订点的能容纳 50 人的大包房已为海丰公司占用。小李一听，想起自己没有跟娱乐会所进行产地、时间的再确认，现在大包房已被占，距离活动开始时间只剩两个小时了。

案例分析：

巧合虽巧，却时有发生。对于预定的活动产地与他人预定相冲突的预定事故，不谨慎就会发生，而且一旦发生处理不当或不及时，造成的后果将十分严重。这么巧合的事情经常发生的原因可以归纳为以下三点：（1）行政人员自身的办事态度不严谨、欠缺专业性，负责预定产所的行政人员没有对预定的时间、地点再行进行确认，准备工作不充分导致活动不能顺利进行；（2）在活动开始前半天，行政人员应提前到场，布置会场，落实有关细节，如有问题，可提前发现和解决；（3）案例中领导和佳宾应由公司派车接送，这样一旦出现突发情况，方便转移。

事件解决：

小李立即让同事带领已到达的领导及嘉宾去茶座喝茶休息，自己去询问负责人，负责人表示“当初你们预订时，海丰公司已先预订，但正考虑与娱乐会所变更预订时间，便给你们同样预约了，但后来海丰公司没有再打电话来变更预约时间，事后由于会所工作人员的疏忽，忘了将时间冲突情况告知你们，我们深感抱歉。”小李当即同会所负责人沟通：“这次事故的发生，你们会所应该负主要责任，但我们的共同目的是将影响降到最低，你们是否还有别的大包厢可供使用，如果没有，请立即联系附近的娱乐会所并准备专车将我们的人员转移过去。”会所负责人随即联系附近的场所，并得到肯定答案后，小李及同事优先安排并带领茶座休息的领导及嘉宾前往附近会所。经过一番折腾，庆典活动最终得以如期举行，并在活动项目上增加了一些内容予以补救。

案例反思：

对于这类大型的庆典活动，行政部应把这次活动的细节详细列出，每个项目由专人负责。在预定活动场地时，需有专人负责预定，初步确定以后向上司汇报，再向对方负责此事的人确定。活动前一天或前两天，再和对方确认一下时间、日期、地点。事情最终能圆满解决与

行政人员小李的及时应变密不可分的。（1）沉着冷静，将到达会所的活动参加人员及时安排在会所茶座稍作休息，安抚了嘉宾及领导的情绪，没有将事态严重化；（2）当机立断，立即同会所负责人沟通，了解发生的原因，指出事故发生的主要责任方及双方的共同目的，及时将会所拉入解决方案的阵营；（3）灵活应变，在场所问题解决后，又在活动项目中增加了补救的内容，考虑的比较周到。

案例启示：

1.行政办公室公室人员应特别加强突发事件处理的能力及提高灵活应变的能力。

2.行政办公室公室人员在日常工作中应养成办事严谨的工作习惯，及时同领导和员工沟通。

3.酒店行政人员会经常需要组织酒店员工或者客户的活动，对活动安排应精益求精，并且提前准备 B 计划。