



## 非签不可的合同

**案例编号：**TJVI-GO-005

**案例名称：**非签不可的合同

**案例部门：**总经理办公室

**案例描述：**

2012年5月6日半晚，石家庄市某四星级酒店为了体谅员工的辛勤劳作，许多部门已经放了长假，但是酒店总经理潘总突然接到一位重要客户电话，是关于签订业务合同的事宜，客户因为马上就要出国，所以想在上飞机之前，在网上签下这款合同，潘总十分高兴，期盼已久的合同终于要签订了，可是潘总现在却在外地度假，合同只有自己办公室的那台台式电脑上面有备份，无奈之下潘总只能打电话联系正在打点滴的秘书小黄，小黄接到电话之后意识到了事情的重要性，如果今天签不了，这个合同恐怕就得推迟好几个月甚至一年，对酒店来说是个非常大的损失，于是小黄顾不得正在打点滴，便立即刚到酒店，可是进到办公室的门之后发现开灯丝毫没有反应，可能是断电了，但是整个办公区却是空无一人，小黄立即拨通了工程部同事的电话，可是却怎么也打不通，小黄看了下时间，这时假期工程部值班的同事已经下班，等到夜班来接班的同事客户早已经上了飞机，小黄顿时感到手足无措...突然，小黄灵光一闪，抱起电脑主机便往酒店客房部飞奔过去，小黄来到房务部已是大汗淋漓，看来病情又得加重了，但小黄没有去想这些问题，而是果断接好电源、显示屏、网线，立即向客户传输了文件，使得合同顺利签订，小黄长长舒了一口气。

**案例分析：**

本案例中的小黄正值休假中，而且身体状况欠佳，却接到了去酒店传重要文件的消息。但是火急火燎的赶到酒店之后，发现办公室的电源出了状况，找人来修已经来不及，小黄灵机一动，不顾生病的身体，将电脑报到了房务部进行文件传输，并最终完成签约。小黄的处理方式非常值得称赞肯定。

**事件解决：**

合同顺利签订，小黄处理得当，得到了酒店的褒奖，故无其他事件解决。

**案例反思：**

从本案中看得出，小黄是一个对待工作极其负责的员工，不管是放假期间，还是生病身体严重不适期间，小黄接到工作通知，便立即赶到酒店，其责任心可见一斑。在遇到困难时



能够冷静快速的找到解决方法妥善处理，说明小黄应急能力强！倘若小黄因为是假期，而拒绝潘总电话，或者身体不适拒绝回酒店传输文件，那么酒店可能就会蒙受一把巨大损失。

本案中的潘总如果能将重要文件备案随身携带，那没也就不会有小黄千辛万苦赶到酒店传送文件的下文，事情可以得到更好更快的解决。

**案例启示：**

从这则案例中，我们可以学到：

- 1.员工对待工作的责任心培养十分重要；
- 2.酒店应加强应急预案的处理；
- 3.重要的文件需要有多手准备，以防不时之需。