



茶水的启示

案例编号：TJVI-GO-008

案例名称：茶水的启示

案例部门：总经理办公室

案例描述：

张总是某五星酒店的老总。一天，他和客人王总在大堂吧聊天，服务员来倒茶水，看到了是自己酒店的老总，一紧张就把开水烫到了客人的手。当着老同学的面，酒店老总为自己员工出现差错，感到尴尬，生气的指责了服务员，服务员几乎要哭了出来。服务员走后，王总说：“一个酒店良好的服务，不仅仅靠严格的管理，更重要的是和服务员的服务技能和服务素质，而要做好这一点，就要下大力气搞好培训，除了培训服务稚嫩之外，更重要的是培养服务员的心理素质。”说完，王总又把服务员叫了过来，赞扬了他的服务意识，并建议她积极的培养自己的心理素质。

案例分析：

老总兴致勃勃的谈论酒店管理，可恰恰在这个时候服务员倒茶水时，把茶水洒到了客人的身上，使得本来非常和谐的气氛受到了影响。的确如王总所说，服务工作技巧固然很重要，但心理素质也很重要。服务员其实也想为这两位老总服务号，但正是服务的心理素质不稳定出现不该出现的差错，好在服务员时候内心感到内疚和不安，服务意识很强，只要酒店注重对她们进行心理训练就会很快的提高。

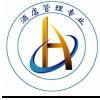
事件解决：

通过本次事件，张总意识到了员工心理素质培养的重要性，让酒店人力资源部经理加强了有关心理素质方面的培训。

案例反思：

很多酒店仅仅注重员工的服务技能的培训，忽略员工心理素质的培训。酒店的工作，由于淡旺季明显，工作强度大。同时，由于客人素质的不同，服务员会面临各种不同素质的客人，随时会遇到客人的指责。正是由于这两个方面的原因，酒店基层员工的离职率非常高。如果酒店在培训服务员的时候，加强员工心理素质的培训，不仅可以稳定酒店人员，还可以提高酒店服务人员的服务质量。

案例启示：



1. 酒店管理层要善于透过现象看到问题的本质；
2. 酒店管理层应关注员工的心理素质，同时加强这方面的培训。