聪明的接待

案例编号：TJVI-A&G-011

案例名称：聪明的接待

发生部门：总经理办公室

案例描述：

2013 年 8 月 15 日，一位穿着得体的男士来到酒店总经办，对办公室文员小梦说："您好，小姐，请问您们酒店庄总在么？"文员小梦急忙起身微笑着说："先生您好，请问您贵姓，是什么单位的?有什么事？我能帮您传达吗？""免贵姓李，是东阳广告公司的，有事儿要和你们庄总面谈。""这样啊，那请问您有预约吗？"小梦又礼貌的问道。"预约？没……哦哦，预约呀，有的有的，之前就说好了"李先生结结巴巴的答道，脸色颇有些不自然。看到李先生的反映，小梦便知道他根本没有预约过，于是巧妙的拒绝了这位到访的客人。

案例分析：

案例中的小梦将事情处理的非常巧妙，既没有驳了客人的面子，又没有耽误事儿。原因有三：（1）客人想见老板，谎称有预约，小梦没有拆穿，仍旧当着访客的面打了电话，满足了访客的要求，没有驳了访客的面子；（2）有些时候一些客人要见总经理可能真的有与酒店

相关的事情要洽谈，甚至可能为酒店带来利益，如果不报，可能会造成损失。而小梦利用电话听其声不见其人的特点，给总经理暗示，并将客人的相关资料充分告知于一句话中，让庄总自己决定见或不见，这样既没有耽误事儿也没给总经理造成困扰，还使访客心服口服。

事件解决：

小梦知道李先生在撒谎，却也没有揭穿。“好的，那我帮您联系一下。”说罢，拿起电话拨通了办公室庄总的内线电话，接电话的是庄总本人，但是小高机灵地说道：“您好，请问庄总在吗？这里有位东阳广告公司的李先生找他。”庄总一听小梦的话，立即会意，回答道“庄总外出办事去了，不在办公室。”小梦接到：“不在啊，好的，我会告知李先生的。”小梦放下电话，笑着对李先生说道：“抱歉李先生，我们庄总有事外出了，现在不在酒店。”李先生见小梦电话也打过了，也不像是推脱的样子，想到可能庄总确实是外出办事了，于是说道：“没事儿，我稍后会再同他联系。”说罢走出了办公室。在小梦机灵的处理下，总经理没有被打扰到。

案例反思：

酒店总经办经常会有些没有预约或是身份不明的客人来酒店找总经理，或是询问总经理的电话号码。要是文员直接拒绝，好说话的访客在心中腹排一下也就走了，遇到难缠的，干脆赖在办公室不走，或是隔三差五的来找，让人很是头疼。对于这种访客，接待时要注意 2 个要点：（1）礼貌。因为拿不准是不是真的是总经理的客人，客气点总是不会错的；（2）委婉。即便不是总经理的客人，最好也不要直接说出“总经理没时间见你”或“总经理很忙”这类语句，因为容易引起访客的逆反心理，引起纠纷。

案例启示：

1.无论何时，礼貌都是待人处事的优质方式；

2.灵活机动的工作方式能给上级减少不必要的麻烦；

酒店在对员工进行培训时，要注重对员工应变能力的培养和教育。