



## 客人车胎漏气了

**案例编号：**TJVI-SEC-021

**案例名称：**客人车胎漏气了

**发生部门：**保安部

**案例描述：**

2013年9月23日20:20, 一辆汽车在离开停车场, 快到酒店东大门时, 保安员小陈突然发现车子的右后轮好像没气了。如果就这样开出酒店到了马路上, 那就太危险了, 小陈急忙把车子拦下。车主是一位女士, 而且车上有一位老太太和两个小孩。小陈向车主说明了情况, 车主一看心里也是一惊, 很是后怕。在向小陈表示了感谢后, 车主就联系维修, 但是一连打了好几个电话也联系不到维修站, 车主急得团团转。小陈看车主急得没办法了, 就主动询问了车主是否有备用胎, 可以帮她换一个轮胎。听到小陈这样说, 车主喜出望外, 说小陈就是雪中送炭, 小陈用了半个多小时才换好了备用胎, 自己也已然是满头大汗, 车主见小陈的工作服湿透了, 对小陈不知说了多少个“谢谢”, 说酒店员工的工作主动热情, 帮她解了燃眉之急, 真是雪中送炭, 并再三表示感谢。

**案例分析：**

无论是一线服务部门的员工, 还是二线部门的员工, 他们的工作都很重要, 都是为了更好地为客人提供服务。在本案例中, 保安员小陈能做到雪中送炭的主要原因有以下两个方面: (1) 小陈有强烈的责任心, 认真完成工作, 仔细观察发现了安全隐患; (2) 小陈具有良好的职业素质, 不仅仅完成自己的工作, 还为客人着想, 急客人之所急, 不怕苦不怕累, 不计回报的帮客人解决问题。

**后续跟进：**

没过两天, 该酒店就收到了来自这位客人的表扬信, 这位客人再次真切的表扬了小陈, 也表达了客人对酒店服务的满意。同时, 酒店也对小陈进行了奖励, 并要求其他员工向他学习。

**案例反思：**

1.案例中, 保安员小陈通过仔细观察发现了安全隐患, 并及时伸出援手, 使安全事故防患于未然。如果小陈没有发现后车轮没气了, 虽然不会直接的给酒店造成损失, 但很有可能就威胁到了客人的生命安全, 这是与酒店的服务宗旨相违背的。



2.汽车换胎这个活儿并不是谁都愿意干，也不是谁都会干，既要有技术，又要费体力。而保安部员工小陈在客人有需要时，主动提供这一项有一定难度的服务，尽管全身湿透，但看到为客人解决了困难，他心里也是温暖的。

3.一位女客人的车胎没气了，服务电话打不通，在手足无措的情况下，得到了酒店员工及时热情的帮助，无异于雪中送炭，让客人切身感受到了“满意+惊喜”的服务，这样的客人必将成为酒店忠诚顾客。

**案例启示：**

- 1.树立酒店所有员工的服务意识、责任意识；
- 2.培养员工仔细观察的能力，及时为客人排忧解难；
- 3.作为管理人员，要解决员工面临的问题，提高员工的工作热情。