



生意怎么被抢走的呢

案例编号：TJVI-EO-018

案例名称：生意怎么被抢走的呢

发生部门：行政办公室

案例描述：

皇朝酒店行政办公室的职员李丽聪明能干，在公司深受重用。她经常与丽都酒店的陈珍妮在一起游玩。虽然两人的性格完全不一样，李丽热情开朗，乐于助人，陈珍妮温柔沉静，内向含蓄，两人几乎是无话不谈的好朋友。

2013年11月的一天，在一次闲聊时，陈珍妮说最近的心情不太好，因为酒店的生意一直不佳，经理急得茶饭不思，并且常常把气出在她的身上。李丽说：“你也不要太在意，我们要自己调节心情。我们酒店的成绩倒不错，经理在今天上午就签订了一个合作意向书，有上千万元。如果这笔生意做成，可以赚进一百多万元。我没法告诉你详细情况。但这次谈判确实非常顺利。”李丽一边说，一边沉浸在谈判成功的喜悦之中。

过了几天，皇朝酒店的总经理去与德国某代表团签订正式合同时，超过了约定时间，还不见代表团的影子。后来德国某公司长驻中国的代表打来电话说：“代表团已与昨天回国，就在昨天上午与贵市的丽都酒店签订了合同。”

案例分析：

丽都酒店之所以能抢走皇朝酒店的生意的原因主要有以下两方面：（1）李丽与亲朋好友谈话或闲聊时，不分场合、不分对象畅所欲言；（2）李丽在谈话中无意透露出的信息，给丽都酒店的陈珍妮抓住了机会，得到了皇朝酒店的机密，从而抢走了这笔生意。

后续跟进：

皇朝酒店上下都非常沮丧，李丽更是懊恼无比，她想没有提醒总经理及时采取快速行动，也责怪自己没有时时注意德国代表团的动向。但她却没有想到丽都酒店是怎样获取德国代表团的情报的。

案例反思：

酒店的机密包括酒店的生产流程、工艺技术、组织人事、资金运作、客户资料、流通渠道等。上司正在考虑、讨论而未作定论，未公开宣布的内容。上司的隐私、疾病和公司内发生的事故、人事争端、内部失窃、经济纠纷等。案例中的李丽忽视了酒店机密的重要性，忽

企业案例

制作单位：天津职业大学



视了陈珍妮作为竞争公司员工潜在的威胁性而透露了信息，如果李丽稍微注意点，就可能取得谈判的成功，避免酒店的损失。

案例启示：

1. 酒店上下每一位员工都应做到不该说的不说，不该听的不听，不该记录的不记录，机密内容专用记录本记录并妥善保管，机密文件严密保管，自己的电脑设置密码等。
2. 管理者应加强员工的基本职业道德培训。