



大厅风波

案例编号：TJVI-SEC-028

案例名称：大厅风波

发生部门：保安部

案例描述：

事情发生在2013年8月6日晚某宾馆总服务台。一个当地个体老板携几位外地客户，酒后踉踉跄跄进了大厅。“噢，是陈小姐，”老板认出了值班人员的陈小姐，掏出一张牡丹卡往服务台上一掷：“给……给我开三个房间，我朋友要住。”口里还嚷嚷着酒后的胡言乱语，“老赵灌我，哈哈，不要搞错，哈哈……”“张老板，”服务员见是牡丹卡，“不好意思，牡丹卡在我们宾馆暂时还没通用，能否用现金结算，您是我们本地人，请多多协助关照。”“唔……那，我为他们担保，钱我会付的。”张老板边说边打着饱嗝。“张老板，这样也行，那麻烦您签一下字。”小姐边说边呈上签单和圆珠笔。值班人员两次婉言相求，个体老板仍大为恼火，感到自己在客人面前失了面子，便借着酒劲大吵大闹：“不相信我，怕我给不起钱，他妈的，老子在外面混的时候，你这个小丫头还没生出来呢。”边说边指手划脚，众人越劝越闹得凶。“哗啦”一声，先是打碎了总台上的指示招牌和一些玻璃器皿，继而，又用烟灰缸打伤了服务员的后背……场面一片混乱。保安部经理来了，值班经理也下来了，个体老板见此阵势，自知理亏，便携客户溜走了。临走时，嘴里还叫着，似乎口气还很硬。

案例分析：

在本案例中，出现了客人大吵大闹的原因主要有以下两方面：（1）值班人员陈小姐坚持原则，未给张老板通融，让他感觉在客人面前有失面子；（2）张老板因为喝了酒，未能控制自己的情绪。

后续跟进：

考虑到张老板是本地有影响力的人物，也曾经为宾馆带来一些客源，再加上毕竟是酒后闹事，由宾馆保安部出面解决较妥。事后第二天，宾馆保安部出面，找到张老板家，张老板恭恭敬敬让座倒茶，保安人员晓之以理。张老板羞愧不已，连连道歉：“酒后一时冲动，这，这……造成这样的后果，并不是我的真实愿望，非常后悔，一切损失，我照价赔偿。”

案例反思：

酒店考虑到张老板是酒后闹事，并没有将此事交给警察，而是采取了私下处理的方式，



保留了张老板的颜面，保住了酒店客人，也是事情得到了圆满的解决。如果将此事公开化，通过法律途径，酒店虽然维护企业和职工的尊严和秩序，但却会因此失去一位稳定的客人。

案例启示：

- 1.作为服务人员，要坚持必要的原则，也要学会随机应变；
- 2.在与客人发生冲突时，首先要安抚好客人的情绪，让双方在冷静中使问题得到解决。