



## “空头”大奖

**案例编号：**TJVI-EO-029

**案例名称：**“空头”大奖

**发生部门：**行政办公室

**案例描述：**

2013年1月15日下午3点半左右，工程部杨师傅怒气冲冲的推开了行政办公室的门，一边扬着手里的卡片，一边冲着行政专员小李嚷道：“我要投诉。”小李连忙笑脸相迎：“杨师傅，什么事情让您发这么大的火气啊。您先坐下来，消消火气，跟我慢慢说。”只见杨师傅把手里的卡片往桌子上一放，说道：“这是今年员工新春晚会我抽到的特等奖——价值5888元的港澳游兑换卷，本来是值得一件高兴的事情，这是大奖啊。结果我兴冲冲的拿着票致电该公司，询问如何兑换港澳游，他们答复我说要我自己坐车到深圳，他们才能安排，然后还要另交5000元的费用。酒店这不是欺骗我们员工嘛，本来就是送给我们的港澳游，咋还要我们交这么多钱呢？还要自己坐车要深圳去。这什么特等奖啊，我这特等奖还不如那幸运奖了，幸运奖还可以领个电饭锅回家，我还要倒贴钱进去，这不是坑咱们员工吗？现在我这个特等奖，成了特大笑话。”小李顿时明白怎么一回事了，连忙询问道：“这次员工新春晚会全部是人事部负责的，奖品也是他们安排的，您跟人事部反映过吗？”“说到这，我更来气，我跟人事部反映，人事部说这个奖品是销售部提供的，叫我找销售部。我找销售部，他们又说叫我自己联系旅行社。”杨师傅愤愤不平的说道。小李知晓其中的缘由后，认为该事件涉及两大敏感部门，告知杨师傅会将此事及时上报，尽快给他一个满意的答复。

**案例分析：**

本来是一个特等奖，结果却成了员工眼中的特大笑话，让他产生了酒店欺骗员工的感受，最终引起了员工的投诉。造成该事件发生的主要原因，离不开以下点：（1）人事部在进行新春联欢会奖品准备时，没有考虑特等奖设置的合理性及员工的可实际操作性，也没有核对“港澳游”兑换券的实用性。人事部的出发点可能是好的，但对基层员工来说，奖品就应该是免费拿回家的物品才叫奖品，而5888元的额外费用及需要自己花费交通费到深圳，这一笔费用过于昂贵，从而产生了被欺骗的感觉；（2）销售部在进行提供奖品时，未与人事部进行有效的沟通，没有将注意事项及使用须知进行知会，让人事部对该奖品是否可行进行周全的考虑；（3）在接到员工的反馈后，没有进行及时处理，而是玩起了“踢皮球”，将自己部门置身事外，也没有请行政办公室进行调解。

**后续跟进：**



行政专员小李在接到杨师傅的反馈后，立即将此事如实上报至部门经理。行政部经理经过与人事部、销售部分别沟通后，弄清了事情的缘由：原来在进行新春晚会奖品设置时，为给酒店解约成本，销售部经理就自主说提供两张“港澳游”兑换券，而这两张兑换券是客户送的，她也不知道如何使用。人事部经理在进行设置奖品时，考虑到金额较大，就直接设置成了特等奖，见是销售部经理提供的，也就没有审核，更不知道那些使用规则。现在出现这个问题，销售部认为是人事部没有审核把关，人事部责怪销售部提供了“空头”兑换券。行政部经理将两个关联部门的经理邀请到一起，化解双方的矛盾后，商量解决措施：由销售部与深圳那边的公司联系，争取在费用上给予 3000 元折扣优惠；如对方同意，则由人事部经理与杨师傅联系，代表酒店致歉解释，并说服其接受奖品；如对方不同意，则由人事部在剩余的春晚活动经费中支出 1000 元，以现金作为特等奖，行政办公室负责出具报告向总经理申请。最终，在销售部经理的协调下，深圳的旅游公司同意给予优惠，在人事部的跟进下，杨师傅欣然接受了该解决办法。

#### 案例反思：

1. 为什么人事部、销售部在接到杨师傅的反馈后不能够积极的配合呢？如果各部门各自为营，那么会给酒店带来何种恶果？
2. 行政办公室是酒店管理体系中一个重要部门，它执行酒店领导层的指令，全面负责酒店的日常行政工作，向各部门了解各项工作执行情况，听取员工的意见，协调各部门的关系。案例中的事件能够得到圆满解决就是因为行政办公室在销售部和人事部之间充当了“润滑剂”的角色，有效调节了两大部门的矛盾。
3. 如果在确定特等奖之前，销售部多一句提醒，人事部多一个心眼，那么该起投诉事件是不是就可以避免呢？

#### 案例启示：

1. 酒店的正常有序运转离不开各部门间的相互协作；
2. 保持各部门间的高效沟通是工作高效开展的必要条件；
3. 行政办公室是酒店各部门间的“润滑剂”，是酒店的“枢纽交通”。