信息传错可怎办才好？

案例编号：TJVI-A&G-020

案例名称：信息传错可怎办才好？

发生部门：总经理办公室

案例描述：

一天的上午九点钟，某酒店的市场部的市场专员小于接到了总经理办公室的电话，告知说酒店的王总将与两位重要客人一起返回酒店，并且办公室的行政秘书告知她必须记住下午五点必须要安排车辆到达到机场接机。小于属于做事比较快速的员工类型，他放下电话马上就联系酒店的车队，可是电话通了一直没有人接听，小于当时也没多想，他觉得肯定是人有事去了，就想着中午的时候再提前点给他们打电话吧。转眼时间过得挺快，到了下午两点多的时候，小于的联系电话就拨通了，就告知他们到时候去机场接王总与其一行重要客人。

到了下午快五点的时候，司机小长张就在机场等候客人的时候，恰好遇到了他们酒店的同事，他们酒店的大堂副理过来迎接来自北京重要的客人，然后他们的大堂副理就问小于说："你们是来接王总的吗？他们已经走了的，估计这个时候应该已经回到酒店了吧。"小于一脸疑惑的说："什么？王总已经走了啊？不是说五点多到的吗？"

正当小于很疑惑很头疼的时候，这位大堂副理就马上安慰他说："没事，你别着急上火了，我也是过来接客人的，正好碰到王总，而且我这边北京的飞机又晚点了的，所以我就让司机先送王总一行人先回去了的，你不用担心，没事的！"小于心里想，幸亏有这位聪明灵活的大堂副理在，不然这件事情会弄的很糟糕的，自己内心一阵害怕。

小于在回酒店的车里就觉得百思不得其解，为什么会这样呢？明明自己的过程中就没出什么意外和问题，后来才得知，王总在中午的时候给秘书打电话让总机转告车队，他的班机临时提前了，所以把车队接他的时间也要提前，。可是到了下午两点多的时候，小于又给车队打了电话说四点多到达就行，于是才会出现了矛盾的这一幕。

案例分析：

酒店的工作往往是多个部门协作完成的，因此信息的传递和沟通需要比较多次数的积累。信息的传递一般会有三个基本要素：及时、准确、完整，失去其中的任何一项都是可能会造成信息传递错误或者传递无效。本案例的办公室秘书和小于虽然是准确的传递了消息，可是却忽略了信息的完整性，所以没有做到及时性和完整性，这样的话就会造成小于他们错失了接老板的机会，差点就会很尴尬。

后续跟进：

由于小于的这位大堂副理聪明的积极应对，灵活运用，这件事情才没有被王总察觉和知道，才不至于尴尬和冷场。

案例反思：

我们简单的试想一下，只要小于和总经理秘书只见沟通过一个电话，本案例中出现的问题就可以完全的避免了，因为我们过于程序化，过于把信息简化，所以这样的话，就是很容易造成误会的。我们在实际的工作中，应该要注意到这样的问题尽量的去避免。

案例启示：

1. 在酒店的日常服务中，往往容易忽视信息传递的某个要素，这样就会降低信息传递的有效性与准确率，这样会影响到了酒店的服务质量；
2. 在目前的酒店业，应该重视细节服务，才能适时地为宾客提供个性化的服务；
3. 最为重要的是，我们酒店的高层管理者应该把信息为资源和经营要素，建立相应的信息化制度和措施，最终真正的实现信息化和智能化。