



以身作则

案例编号：TJVI-A&G-029

案例名称：以身作则

发生部门：总经理办公室

案例描述：

小燕是一个刚刚毕业的大学生，因个人爱好，放弃了与自己专业对口的旅游行业而在一家生态酒店做了迎宾部领班。这天是她上班，开始新生活的第一天。随着中午用餐时间的到来，络绎不绝的客人到达了酒店。“您好！欢饮光临！请问有预定吗？这边请……”随着其他老服务员热情的招待，小燕很享受这样的工作热情。只是因为自己从小没吃过苦，在家也是被当做小公主对待，实在是拉不下面子来对客服务，所谓的迎宾领班也只是个光杆司令而已。小燕一边挣扎着要不要继续做下去，一边小声的接待着陆续而至的客人。也就是在这段挣扎的时间里，大厅的一幕让小燕放下了高姿态，踏实的享受着对客服务的乐趣。一位穿着华丽的女士走了过来，漂亮而有气场，面对这样迎面而来的女神，虚荣心作祟的小燕退缩了。这时一个好听的男中音响起：“中午好！请问您有预定吗？”小燕一看，原来是酒店总经理张总。只见张总微微弯腰微笑的迎接着客人。女士心情很好的说：“没有，我们一共12人，帮我们安排个包房吧。”“好的，麻烦您随我来，12人正适合坐在听雨轩，环境优雅而且安静。”张总一边用左手做出“随我来”的手势，一边向客人说道。看到这一幕，小燕深受触动。作为酒店总经理都能够从基础的服务做起，实在是让自己汗颜。

案例分析：

上述案例描述的是小燕眼中所看到的酒店总经理拉下身段对客服务的一幕，深深打动了内心无比挣扎的新成员小燕。在众人眼中，总经理日常工作八大项：无非是召开每天的会议，阅读分析每天的报表，检查巡视酒店各个部门的相关工作，处理各种函件，接待或拜访有关人士，研究工作，学习有关文件资料。不管怎么说，总经理和基层服务是没有任何关系的。在刚入社会的小燕眼里，也是抱有同样看法的。所以在自己内心极具挣扎和纠结的情况下看到总经理亲自迎客，以身作则时，是放下了虚荣心和所谓的面子的。

后续跟进：

受到总经理的感染，小燕决心放下虚荣心和面子，将自身投入到实际工作中去。结合自身情况，小燕了解到自身性格，为做一个优秀的酒店迎宾领班制定了下列规则：（1）克服自身性格障碍，放下虚弱心；（2）谨记服务员是永远的微笑者，做到微笑服务；（3）对待熟客要有礼并矜重；（4）要在客人最需要的时候出现；（5）永远不要让客人感到难堪。

案例反思：

如果不是受酒店总经理的影响，服务员小燕将不会重新审视自己的行为，找到自己准确



的定位。一旦没摆正自己的位置，将会好高骛远，一来影响自己的发展方向，另一方面也不能做好本职工作。其实工作本无贫贱，无论身处什么行业，身兼何职都应将自己很好的至于角色之中，用心甘情愿的态度过随遇而安的生活，将自身目标与职业目标结合起来才能在实际工作中取得共赢。

案例启示：

1. 以身作则是带动员工积极性最有效的办法；
2. 酒店的兴衰与酒店总经理的素质有直接关系。