



把握机遇，创造财富

案例编号：TJVI-A&G-030

案例名称：把握机遇，创造财富

发生部门：总经理办公室

案例描述：

王总刚上任某酒店总经理，这天中午至餐饮部例行巡查。正遇上下面一幕。餐饮部服务员反应在酒店用餐的刘先生，宴请朋友。由于菜品不合口味产生投诉，并扬言不打折不买单。经过详细了解，酒店安排的菜都是以本地特色菜为主，在大菜安排上面多了2道。总经理来到客人用餐的包房，处理该事情。经过沟通后，答应了顾客提出的条件。餐后，客人一行在附近一家四星级酒店入住，经观察该团队领导刘先生腿部严重残疾。为挽回酒店形象，留住潜在客人，总经理王总召开了紧急营销会议。

会议分析：

1. 刘先生是外地人，来汉川肯定是出差。
2. 每天日常肯定要用餐和住宿。
3. 顾客腿脚不方便，需要安排专项跟踪服务。房间可以安排离值班经理或者总经理休息室，电梯近的地方。
4. 顾客过来做生意，是需要会议室和宴会厅的。
5. 具了解顾客做水产生意，客人服务对象为中低端人群。
6. 另外发觉上菜过快，生意没谈完就开始用餐了。

具体安排：

1. 餐饮部负责顾客每天菜谱跟新，并且安排中低档菜系，额外赠送普通绿茶一壶，葵花子2碟。
2. 总经办负责进出车的安排，可免去客人来回打车的麻烦，费用方面可酌情减免；客房部负责刘先生的日常衣物，以及续手洗，续房等工作；前台负责商品配送工作。（注：小酒店，设施服务不齐全）
3. 客房安排在3楼，左手一排，刘先生的房间为靠近电梯和值班房，以照顾腿脚不方便的刘先生。
4. 另外增加每日沟通服务（指电话里沟通刘先生的需求，以防刘先生摔跤或者有需要无

企业案例

制作单位：天津职业大学



人回应，晚班只有一个服务员)

安排好之后迅速办公室将方案打印下发至各个部门，经后期有效的沟通和协商，客人对酒店为其提供的个性化服务十分满意。营销部顺利接到单，次日刘先生一行从四星酒店搬到该酒店。

顾客一共在酒店住了 18 天，期间也有多次由于服务员不专业，偷懒等等导致刘先生团队的投诉，由于整套服务下来都有专业的管理者跟踪且解决及时，刘先生临行，对酒店管理者高度评价，也把浙江子本地商业分会的会长介绍王总认识，并带来了一笔可观的收入和客户资源。

案例分析：

本案例是一个偶遇性案例。(1) 是职业经理人服务意识的完美体现；(2) 往往机遇一纵即逝，经理领班主管应该时时刻刻把自己放在监督管理对客服务上面；(3) 酒店业绩提升需要每一个人去用心才能达到预期目标；(4) 目前酒店业竞争越来越强，用工越来越紧张，行业由以前的年轻化到以后的专业化。

后续跟进：

经历了 18 日的跟踪服务，刘先生去了 XT 市，刘先生的食宿依然交给该酒店安排。在安排食宿的同时，酒店把相关资料和具体安排与刘先生进行了沟通，对此刘先生非常满意。从此，刘先生与酒店王总成了朋友。原来刘先生每年会来 3 次，每次大概住十至二十天。从此酒店多了一个忠实的顾客。

案例反思：

在人生的历程里，没有如果，机会稍纵即逝，任何一个成功的经理人，他每时每刻都在用心去把握，把握任何一个别人看不到的细节，用心思考——善于总结——把握自己。

案例启示：

培训员工是一项持续的工作，需要常抓不懈；遴选合适的、优秀的管理人员至关重要；服务人员的服务技巧是长期积累的结果；服务人员的责任心匮乏是企业服务质量无法提升的主要原因；选人、育人、用人、留人永远是企业人力资源管理的人们话题；一个合格干部是不仅仅用金钱衡量的。