



错误的背后

案例编号：TJVI-A/C-020

案例名称：错误的背后

发生部门：财务部

案例描述：

2012年国庆期间，恩施国际大酒店前台。“小姚，你再清点一下柜台所售物品数目，仔细核对一下，看看是否是刚才那次清点出现了错误。”酒店出纳员小静说。原来是国庆期间客人较多，酒店各项收入增加，酒店要求出纳每日得进行前台物品的盘点工作，以便日后出现账目问题。这不小静在对当日酒店的所售物品进行盘点时，发现所售物品数目与账目不统一。在确认了自己工作没出现失误的情况下，准备从各个中间环节来找原因。于是从前台开始盘查。小姚又仔细核对了一遍，“账目确实没错啊，怎么就对不上了。到底是哪里出了错？”小姚心想。小静说：“还是和上一次是一样的吗？你再仔细想想，是不是有什么卖出去的东西忘记在账目上面了。”“噢！噢！噢！想起来了，今天中午交班的时候，保安小李来买了包烟和泡面的，他当时没零钱，承诺下班的时候过来结账，我原本打算结账时再记下来的。”小姚恍然大悟的说道。小静说：“特殊时期要采取特殊手段，小李虽是熟人，但国庆期间客人较多，各项账目要一一入册，否则会加大财务工作的难度。只有每一个工作环节做到位了，才不会给酒店和自己带来损失和不必要的麻烦。”小姚知道是自己工作的大意，说：“下次一定不放这种低级错误了。”

案例分析：

上述案例描述了酒店前台小姚在物品出售中因惯性思维导致了工作的失误。酒店前台对于整个酒店的运营起着承上启下，连接内外的作用。前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台在完成接待任务的同时还监管着酒店其它物品的出售工作。在主要任务完成的前提下如何做到其它物品出售的准确无误性，这就得要求前台必须具有相应的服务意识。因为酒店前台意识的强弱直接影响到酒店的整体形象和利润。在这里，最值得提起的就是前台在物品出售物品后的服务工作。接待客人是对客服务，做好酒店物品的出售工作是对酒店进行服务与创收。品种、数量、单价、总消费额以及有无挂账等明细都必须在前台物品出售账目中有所体现；另一方面，对于柜台所剩物品，总收入也必须有个明确的清点和记录。在交接

企业案例

制作单位：天津职业大学



班时，交接班人员需对前面所提事项有一个明确而深入的了解，只有这样酒店财务工作才能正常进行。案例中的小姚因自己的大意和疏忽，加大了财务出纳人员工作的难度。

后续跟进：

1. 为避免日后发生同样的情况，前台经理制定了相关规定以明确前台职责。
2. 为吸取经验教训，避免其他同事犯同样低级的错误，小姚在工作汇报上做了深刻反省与检讨。

案例反思：

1. 随着旅游旺季的到来，各地旅游人数的激增，特别是国庆这样的旅游高峰期，酒店一般都会采取应急措施。就如上述案例中所描述的，酒店要求出纳人员每日对酒店的物品及账目进行盘点。酒店各部门盘点工作多而杂，是需要耐心和细心才能完美得完成工作任务的。设想赊账的人不是小姚所熟悉的酒店保安，会出现上述情况吗？答案也不一定就不会。酒店前台是个细致活，在有职业精神的同时还应具备认真负责的态度，在工作中做到一视同仁。只有公事公办各个相关部门的工作才能更好的开展和进行。

2. 从侧面可以看出身为出纳人员的小静就与小姚有着截然相反的工作态度和原则。在做好本职工作的前提下，协助前台找出问题所在；另一方面，对于小姚所犯的错误，小静能直言不讳的当面讲出来，做到了公事公办。一是对酒店负责，二是对小姚负责。

案例启示：

1. 在现代酒店服务业中，无论身兼何职都应将酒店的兴衰、荣誉和利益与自身结合起来。做到“今天我以酒店为荣，明天酒店以我为豪”。
2. 良好的服务精神与认真负责的态度是酒店对服务人员的基本要求。