免费的景点门票

案例编号：TJVI-A/C-022

案例名称：免费的景点门票

发生部门：财务部

案例描写：

2013 年 7 月，某保险公司派全部职员到京山绿林山景区开展本季度公司总结大会，会议时间 2 天。因此提前一个月在景区预定了会议场地和房间，并定好了协议价格。由于提前有预定，所以当客人到达景区总台登记入住时十分顺利，客人在登记表上签字交上押金后，就办理好了入住手续。第一天会议结束后，该公司负责人打算支付当天费用，这时问题出现了。“您好，张经理！请问有什么能帮您的？”前台服务人员小刘笑脸满盈的问。“哦，是这样。我身上团款太多，随时放在身上不太安全，所以我想你帮我核算一下我们公司在景区已产生的费用，我现在支付。余下的等到明天离开景区时再另行结算。”张经理回答。“好的，您稍等！”不一会儿的功夫，小刘就已核算完当天的费用，“您这边房费：500 元/间*20 间=10000 元；餐费是（早餐 200 元+正餐 500 元*2 次）*4 桌=4800 元，今日总消费 14800 元。”“房费怎么是 500 元每间呢？预定时就和你们前台赵经理谈好了的，380 元/间啊？是不是你们弄错呢？”张经理一头雾水的说。小刘一听房价出了问题，赶紧核对了一下入住手续单上面的房价，没错啊，是 500 元/间。小刘说：“张经理，我核对了一定您的入住手续，上面确实写的是 500 元/间，而且您也签了字，我想可能是我们这边在工作交接时出了纰漏，您稍等，我帮您核实一下。”

案例分析：

上述案例描述了客人预订价格变更而事先未告知客人的事例。出现这样的情况，一般有两个原因。一是景区负责人在和客人预订时没将旺季/淡季价格事先告诉给客人；二是在后期行时，前台经理没有将协议价格告诉给前台，以至于后来客人入住结账时才发现房价上涨。针对这种情况，作为酒店前台，应该熟悉每个订单的协议价格，或同一个订单价格在预定和执行时是否有变更。只有对这些细节熟悉，才能为客人提供最优质的服务。

后续跟进：

1. 小刘拨通赵经理的电话说明了情况，赵经理决定当面处理。“张经理，好久不见，没想到你还是这样的英俊。”赵经理从门外走来。“是啊，好久不见！”张经理说。“是这样的，

前段时间是淡季，我们酒店客房推出了 380/间的促销价格，从 7 月份开始酒店政策将恢复旺季执行价格。因没事先通知你，现在入住资料已输入了电脑，你还是按 500/间的价格支付。为表歉意，景区免费送你们美人谷景点的门票，这样你们在会议结束后可以去放松放松心情，呼吸大自然的新鲜空气。”赵经理说。因和赵经理合作多次，也不想因这些小事影响到公司与景区的关系，而且还可以免费游玩美人谷，早就听说 2009 年的世界旅游小姐大赛就是在那里举办的，正想一睹它的芳容，于是就答应了。

2. 酒店财务部门对于酒店价格的调整做了明确说明，并下发到各个部门。

案例反思：

在事情的后续跟进中，前台赵经理在向客人进行合理的解释后，提出了免费赠送美人谷景点门票的方案。这一方案，一方面让客人在面对凭空多出的 120 元房差时觉得有利可图，另一方面也满足了客人想去美人谷的愿望。虽然在事情发生后，客人觉得酒店的价格政策不稳定，有损到酒店的信誉，但是因为赵经理的妥善处理，不仅维护了酒店的信誉和形象，保证了房间的旺季价格，而且也挽回了张经理这样的老顾客的心。

案例启示：

1. 维护酒店利益和形象是酒店服务人员应坚持的基本原则。

2. 随着旅游业的发展，酒店房间价格会随之做出相应调整，及时了解酒店房价是前台最基本的工作要求。

3. 酒店财务部门对于酒店价格的调整应随时跟进以便下发通知。