



## 粗心引发的换房风波

**案例编号：**TJVI-A/C-026

**案例名称：**粗心引发的换房风波

**发生部门：**财务部

**案例描述：**

2013年2月的一天，曹女士一行6人到达7天假日连锁酒店入住。“您好！欢迎光临7天假日酒店。有什么能帮助您的？”前台小刘热情的问道。“你好！三天前我团购了三个豪华标间，麻烦帮我办理一下入住手续。”曹女士一边拿出身份证一边微笑着说。“好的，请稍等！”小刘迅速的查看了房态，客已满。转身查看曹女士的订房信息，确实是在三天前就已在糯米网上支付了960元的房费。突然想起，在没查看订房记录的情况下，今天上午酒店的豪华标间已经买出去了。因自己的马虎而导致了无房给已支付客人的情况，小刘灵机一动，微笑着对客人说：“您好！我帮您查过你的订房记录，您于三天前就已网上支付了三个豪华标间的房费，现在赶上我们酒店店面升级，豪华标间正在进行装修，没来得及通知您是我们的过失。你看这样成吗？本可为您换成酒店的普通标间，但是因为酒店装修可能会影响休息，因是酒店的过错，所以准备将您一行安排到我们酒店的江夏店，房间标准和您预订的是一样的。房费这边您可享受8折的VIP价格，您只用支付768元的房费，离这里也只是一站路。如果可以得话，您去那边店里办入住手续时，前台将会把192元的差价退给您。”曹女士想着不远而且便宜也就爽快的答应了。

**案例分析：**

上述案例是酒店因前台服务人员的马虎而无房给已预订客人的情况。这一情况的出现，直接影响了酒店的形象和信誉，给已预订客人留下入住阴影，在这一反面，酒店将失去20%的客源，直接影响酒店的利益。案例是发生在连锁酒店，所以服务人员有挽回酒店形象和利益的机会，案例中小刘将客人安排到酒店的江夏店，并给客人说明无房的原因是因为店面升级，而不是直接说是因为自己的失误而客满，这样让客人觉得酒店在不断进步。另一方面为了不让客人责怪酒店没做到提前通知，小刘又给了客人最低折扣价，一来让客人觉得自己享受了VIP价格，另一方面又为酒店留住了客人。对于上述情况，好在是发生在连锁酒店，在放错的情况下还有方法可寻。小胡应总结经验，在日后前台服务中应做到细心。可以说案



例中的客人也是属于知情达理的那一类，没有因为自己多跑路而找酒店麻烦。相反的是对于小胡的解决方案持赞成态度，在不酒店已提供方案切有利可图的情况下爽快答应，因这一想法避免了客人与酒店前台发生冲突，也保证了一路同行的朋友们的住店心情。

**后续跟进：**

1. 小胡拨通江夏店的电话，说明了曹女士一行的情况，嘱托前台一定细心接待。
2. 在当天的工作总结中，小胡记下自己放错的原因，告诫自己在日后的工作中一定细心做好本职工作。
3. 为更好的应付此情况的发生，酒店决定要加强店与店之间的联系与合作，以留住客人。

**案例反思：**

如果案例中的小胡在豪华标间卖出去之前，就核对了预订和房态，不会出现无房给客人的情况。对于前台这方面的工作，酒店管理方应对前台实行责任到人的奖惩制度，用制度来提醒服务人员在工作中做到耐心细致。另一方面，酒店应提前做好诸如此类事情发生的应对方案，而不是骗客人说酒店临时要升级，这关系到酒店的信誉和形象。

**案例启示：**

1. 酒店服务是个细致活，如何给客人留下好的第一印象，酒店前台的接待工作起关键性的作用。
2. 服务人员在解决问题时应在保证客人利益的前提下将酒店盈利放在首位考虑。
3. 连锁酒店在各自独立经营时应与其它店保持联系，这样才能最大限度的创收。