



三个皮包

案例编号：TJVI-ENG-016

案例名称：三个皮包

发生部门：工程部、前台

案例描述：

2012年5月20日上午10点30分左右，工程部员工董军到8430房间检修床脚，当他拿起床垫准备要更换床脚时，发现床垫下面有三个皮包，其中一个包内有两张台湾居民身份证及回乡证（林文佳、苏伟祥）和一大沓钱、几张银行卡。董军立即想到可能是客人遗失在房间的物品，随即他马上收拾好三个皮包，准备交到人事部。下楼来到A区大堂前台看到有客人神色慌张的在询问前台服务员，称他是入住8430的客人，三个随身携带的包包不见了。董军见状，立即上前协助前台工作人员核实客人身份，并当面把三个皮包交还给了客人，客人非常感激，随后给了董军100元作为答谢，董军谢绝了客人的好意，说“这是我们酒店员工应该做的”。当时还有前台员工李素华和收银员在场，大家为客人能够完好的拿回自己的皮包而高兴，更为有董军这样的同事而骄傲。

案例分析：

本案例中的情形在酒店中是很常见的，客人在离开房间是很可能落下自己的物品。在客人退房时，客房服务员通过查房服务可以及时发现并解决问题。此服务本为客房服务员的职责，但工程部员工董军并没有局限于自己的工作内容，而是在服务中做到了想客人所想，急客人所急，及时快速的解决了客人遇到的问题，得到了客人和同事的认可和好评。虽然此次酒店很好的解决了问题，但也暴露了以下几个问题：（1）查房服务员没有与前台员工同步进行退房服务或查房过程中粗心大意，没有发现客人的遗留物品；（2）客房部与前台之间没有进行良好的沟通。

后续跟进：

如果案例中的董军在看到客人的皮包之后没有选择归还客人，而是悄悄的放在了自己的口袋，那么损失的将不只是客人拿不回自己的东西，酒店的声誉也将会受到一定的影响。身为酒店工程部门的员工，在发现客人遗留物品之后做出了正确的选择和行动。董军的第一反应便是将皮包立即交给人事部门来处理，在金钱的诱惑面前表现出了该酒店员工高尚的品德和员工素质。同时能够随机应变，在看到前台有客人焦急的询问遗失物品时，能够及时地与

企业案例

制作单位：天津职业大学



前台人员沟通并顺利归还客人物品。

董军的服务行为是酒店所有员工的学习榜样，酒店应该对这样的员工给予表扬和激励，鼓励员工为自身和酒店的共同发展做出自己的贡献。

案例反思：

1. 规范客房部服务人员的服务和工作内容，有效协助前台完成酒店的入住、退房等相关工作。
2. 工程部员工应做到在自己的工作职责之外，也关注、理解和配合其他部门的工作。
3. 对于客人遗失在房间的物品，不论大小、不论贵重与否，都要在发现的第一时间交给相关部门，进行登记，并努力归还客人。

案例启示：

1. 树立“一切为客人”的思想。
 2. 酒店内部各个部门要相互理解并团结合作。
 3. 不同部门之间的员工应通力合作。
 4. 酒店员工应形成良好的职业操守和职业道德。
- 拥有良好、高尚、职业的员工团队是酒店的一个无价财富。