



## 考察团的接待

**案例编号：**TJVI-ENG-017

**案例名称：**考察团的接待

**发生部门：**工程部

**案例描述：**

某五星级酒店争取到了一个国外政府考察团的接待工作。这是一次难得且重要的酒店接待业务，它在很大程度上表现了酒店的接待能力和对外市场的开拓与发展。2013年6月8日一早，饭店经营部门在总经理的召集下积极准备接待方案。接待方案中将重点放在了客房部和餐饮部两个部门，因为这两个部门是直接对客的部门，也是宾客满意体验最集中的两个部门。大家根据接待方案将客房准备好，保证其干净整洁无异味，同时重新清洁餐厅的卫生尤其是西餐部的卫生条件。当然，领导也没有忘记最关键的一项，那便是对全体员工进行了一次集体培训，从着装配饰、表情服务、行走姿态以及专业操作等方面进行了一次全面而细致的训练，以保证能够给国外客户提供一个温馨舒适的住宿环境。贵宾住店期间，果然其对酒店的餐饮、客房及会议服务都很满意，也赞扬了酒店员工的热情和周到的服务。但对酒店硬件设施中的一些问题表现出了不满，如：总统套房的浴缸在使用后半小时水还不能排尽，房间内空气湿度太低，觉得闷热，更加严重的是会议室的话筒在使用中突然失灵……所有这些大家本以为没有问题的硬件设施却使酒店的服务和形象大打折扣。

**案例分析：**

本案例中酒店在承担国外考察团的接待工作时做了充分的准备，可以说是面面俱到，准备工作也得到了考察团的认可和表扬。说明酒店的环境氛围和员工的服务素质都是令人满意的，但唯独不足的是酒店的硬件设施没有进行及时地维护和排查。酒店的硬件设施设备在具有较为持久的使用期限的同时也有一定的折旧，但酒店工程部并未做好自己的工作，按照岗位要求对硬件设备进行定时的排查并及时维修，以至于出现了案例中浴缸排水不尽、空调湿度太低等等之类的问题，也由此带给了客人不舒服的居住环境和较为不满意的住宿旅程。

**后续跟进：**

工程部全体员工应明确自身的职责，恪尽职守，而不是仅仅检修已经发现的设备问题，也应该定时定期分组对酒店所有硬件设施设备特别是关乎客人居住满意度的硬件进行排查，并做好记录，保证酒店所有的设施设备处于有效的运转之中。

**企业案例**

**制作单位：天津职业大学**



**案例反思：**

酒店工程部门虽然不是直接对客的部门，但其工作内容和服务内容的落实是其他部门做好对客服务的基础和保障。上述案例中，如果工程部能够按时按期的对酒店的硬件进行详细的排查和维护就不会出现此类尴尬情况。综合分析可以看出，此酒店在后续的工作中应强调和注意以下几个方面的工作落实： 1、日常设施设备的巡视检查要到位； 2、对接待工作要重视，应安排专人进行跟进； 3、应提前对接待所涉及的区域设施设备进行重点排查。

**案例启示：**

1. 酒店各个部门应明确自己的工作内容并定时定期检查员工的工作效果，做到防患于未然。
2. 应高度重视酒店的每一位客人，从政府考察团到个人客户，平等待客才能严谨工作。
3. 严格和加强员工的绩效考核。

运用有效的奖惩机制约束员工的行为，为酒店的积极向上谋发展。