



## 没有电的电脑

**案例编号：** TJVI-ENG-021

**案例名称：** 没有电的电脑

**发生部门：** 工程部、客房部

**案例描述：**

某五星级酒店 1021 房间住的是一位韩国客人。2012 年 3 月 14 日 12 时许，中班时间工程部接到电话说 1021 房间客人的电脑没电。于是工程部经理立即派值班人员前去检修，员工张海即刻拿起工具箱，准备好线材去了 1021 房间。一进房间，张海发现这是位外国客人，上前跟客人打了招呼就开始工作啦。首先检查插座有电，于是张海就怀疑是客人电脑的电源适配器有问题，在未取得客人许可的情况下，张海私自决定检查客人的电源适配器。最后的检查结果是客人的电源适配器确实没有电，因此张海肯定是客人线材的问题，而他正好带足了线材，然后给客人换好电源线，接上测试，正常供电。韩成华最后用英语说了句：“That is OK.” 客人连忙竖起大拇指说了句：“Thank you very much.”

**案例分析：**

本案例中酒店方是没有任何问题和失误的，主要是客人方面电脑器材存在问题才导致了这个事件的产生。而且在事件产生之后，酒店工程部进行了积极的应对，顺利的帮客人解决了问题。但此例中，工程部员工出现了一个小纰漏，就是在检测客人电源适配器的时候，没有提前向客人征求意见，而是仅仅奔着尽快帮客人解决问题的思想，直接检测了电源适配器。当然，客人并没有因此而怪罪张海，而且为他能够迅速解决自己的烦恼，出色的完成了任务表示感谢。这是一个工程部成功处理设备问题的积极案例。

**后续跟进：**

在帮助客人解决问题之后，张海按照工作程序完成了设备设施排查维修的记录工作，登记入档，出色的完成了此次的工作任务。

**案例反思：**

本案例中，如果张海在验证酒店的配电设施没有故障的情况下，直接强硬的告诉顾客我们的设备是有电的，一定是您的电脑出了什么问题。这种服务方式不仅会引起客人的不愉快，还不能及时地解决问题。案例中张海虽然在工作中出现了一点小瑕疵，但能够尽责的帮助客人找到出现问题的真正原因，站在客人的角度思考问题，以客人的方便为第一准则。张海的

**企业案例** **制作单位：天津职业大学**



做法是正确且值得认可的，它会让国外客人对酒店员工的热情周到的服务印象深刻，并因此对酒店产生美好的感觉和印象。

**案例启示：**

1. 尽职尽责的员工是酒店的好榜样。
2. 英文学习在对外交流和工作中是十分必要的。
3. 客人的第一印象是非常重要的。

酒店应规范非直接对客的工作人员的礼仪和规范。