



智者千虑，必有一失

案例编号：TJVI-ENG-023

案例名称：智者千虑，必有一失

发生部门：工程部、客房部

案例描述：

2012年元月白班，早晨9:40，员工来到工程部值班室准备接班，这时经理已经早早来到值班室，在批改昨天的交班本了。见到小周，就说：“昨天是哪位同事到客房部1516房去维修过，事情没有做完，维修单也丢在房间的地毯上，也没有知会客房部？”小周连忙拿起交班本，查看24号中班和夜班的记录，原来24号中班的小于交班时的记录第四条--1516今天白天维修时，电视转盘和维修单放于地上，打电话询问，请白班查一下哪位同事跟进的要恢复好。这时，上白班的同事们已经陆陆续续到了值班室，听到经理和小周在讨论这件事，装饰工胡师傅连忙走到值班台前，向经理汇报：“昨天是我和老江两人在1516房维修，维修单的内容是修补1516房的电视机台面的油漆，当我们修补完油漆后，发现台面划伤是电视机的转盘转动不正常引起的，虽然客房部的同事没有报修电视机的转盘，但是我们还是把转盘拆下来修理，因为修理转盘必须重新上油，工程量较大，所以我们特意告诉了客房部的一位领班，请他们将这间房控制起来，我们明天再继续维修。”

“那没有维修完，维修单也不应该放在维修房哦，刘主管等会儿去客房部了解一下情况，看究竟是怎么回事！”经理说道。

“嗯，我们也是多事，不修电视机的转盘不就没事了，还说我们没有交待清楚……”胡师傅心里闷闷不乐，边说边往外走。

“怎么能这样说呢，我看你们还是心态不好，我又没有说你们什么，只是说要小周调查清楚这件事，有什么误会大家讲清楚不就没事了，怎么能说不如不修呢？”经理看出了他们的心事，连忙批评道。

案例分析：

交接班遗漏某件事，相信这样的疏忽在很多部门都有发生过，俗话说：“智者千虑，必有一失！”有时候我们不能排除某些客观原因导致的疏忽，与其指责还不如多一点理解，但也不排除有些同事得理不饶人的情况。

后续跟进：

第二天上午，工程部主管接到客房部主任打来的电话：“主管，你好！我们已经调查清楚了，是我们早班的领班交接班没有交代清楚，导致中班的领班误会你们了，给你们的工作带来了不便，特别是给两位装饰工师傅心理上造成伤害，我们表示歉意，请你转告他们，请他们原谅，真是不好意思。”“这都是小事，大家都不要放在心上，我们交接班有时也会出



现没有交接清楚的情况，请你千万转告同事们不要因为这件事影响到以后的工作，大家要多沟通，多理解就好，争取把我们的工作做得更好。”相信多一份理解比多一份责怪要更加有益。

案例反思：

保持低姿态，把理让给对方，主动和对方沟通，当对方无意犯错时，多一份理解就显得尤为重要和难得。酒店各个部门之间应相互理解，坚持全体为客人服务，全体为酒店利益着想的理念，才能形成一个良好的工作氛围，提升员工自身的价值存在感。

案例启示：

沟通是人与人之间交流共处的第一步骤，而在沟通基础上的相互理解才是人与人之间和睦共处，共同进步的基石。酒店应调集各个部门展开各项活动，通过活动使部门之间相互理解和尊重，同时也可作为一个丰富员工工作生活、娱乐身心的重要方式。