

维修中的尴尬

案例编号: TJVI-ENG-026

案例名称: 维修中的尴尬

发生部门: 工程部

案例描述:

2012年9月28日12时许,工程部小吴接到主管的电话,说酒店客房部打扫房间的时候发现 A 栋 1203 客户房间内电视出现故障,可能影响到客人使用,亟需修理,让小吴赶快过去看一下。小吴放下电话,然后整理好维修工具,迅速赶往1203 房间。在对房间的电视进行一番检查之后,小吴发现并不是电视本身出现了问题,而是外部接入电视的线路出了故障。像这样的状况,检修是非常麻烦的,小吴于是赶快通知客房部值班人员说1203 房间的故障检修需要很长时间,希望客房部人员进行配合,将此房间暂时控制。在做好前期工作之后,小吴便开始了自己的检修工作。首先小吴检测并确定到底是哪一节线路出了问题,发现是地砖内部线路出现断裂,于是小吴就把木制地砖掀起,加紧修复破损线路。正在这时,客房门打开了,小吴没在意,以为是客房部员工,于是继续低头做自己的工作。客人此时疑惑的问小吴:"先生,你在干嘛?"小吴猛回头一看,不是客房部同事,惊奇的问:"先生,请问您是哪位?"客人回答道:"我是此房间的客人啊!"小吴连忙放下手里的工作,站起来,对客人说:"啊,先生,实在不好意思。我是工程部维修人员小吴,接到客房部通知,说您的房间的电视出现了故障,为了以免影响您的使用,派我过来维修。"客人听了小吴的解释,对于事前没有进行任何通知就进入客房进行维修的行为略感不满。

案例分析:

本案例中,小吴的前期工作做的是十分好的,他在接到客房部的维修工作通知,并检查了客房内的电视故障后,并没有立即展开维修工作,而是通知客房部值班人员,将此客房进行控制,但由于客房部服务人员在客人回来时并没有拦住客人,并告诉客人事情原委,以至于客人直接回到了客房内,才造成了客人对于酒店工作人员未经允许私自进入房间的行为表示了不满。

后续跟进:

在造成客人不满之后,工程部小吴立即对客人进行了道歉,表达了对客人造成的不便 以及打扰的深深歉意,并请示客人是否继续进行维修工作,考虑到客人已经十分不满,小吴 **企业案例** 制作单位: 天津职业大学



跟客人打完招呼后退出了房间。此时客房部值班人员意识到自己没有做好本职工作,才导致了维修工作的尴尬局面,于是立即到房间向客人表示歉意并送上了免费的水果,同时也向小吴道歉。

案例反思:

酒店员工在维修工作中遇到客人临时回来的情况,应该热情同客人打招呼,征求客人意见是否继续维修,客人表示不介意,你应尽快操作,结束维修工作。客人如果有事,你应该迅速离开,并说"对不起,打扰了"。等到客人外出时再去联系服务员跟进维修。

案例启示:

- 1. 酒店所有员工应该时刻树立为客人服务的理念,即使是像工程部这样的二线部门, 在对客服务中,也要掌握基本的礼仪和规范。
- 2. 酒店工作人员在任何情况下都要尊重和保护客人的隐私和财产安全。