这样的“小费”不能拿

案例编号：TJVI-HSKP-016

案例名称：这样的“小费”不能拿

发生部门：客房部

案例描述：

北京某五星级酒店，晚上 23：00 客房的楼层服务员小王正在查房，这时正好碰到 2008 房间的上海房客带着一位小姐回房间。可是此时已经超过了酒店规定的房客探视时间（酒店规定探视截止时间是每晚的 22：00）。这个时候，小王意识到了情况的重要性，考虑到酒店的规定，小王转身很有礼貌的向客人说明了情况：按照酒店的规定，此时进入酒店的房客，一般情况下，是不能在酒店客房留宿的。如有必要需求商议，可开另一个房间。但是这位上海访客并没有采纳服务员小王的建议，而是塞给她 300 元的小费，希望她睁一只眼闭一只眼，就这样小王接下钱，离开房间。可是第二天，却接到了客房部的顾客投诉，酒店方核实信息后，开除了小王。

案例分析：

这个案例是一个典型的处理酒店客房部和房客之间矛盾的问题。酒店方之所以规定酒店的探视时间，一方面是为了保障房客以及其他人的人身及财产安全；另一方面是为了维护酒店的利益。当服务员小王给与了客人善意的提醒和告知，而客人并未遵照酒店的规定，面对这种情况，在小王无法以自身能力解决时应该及时的请示上级或领导，而不是收取顾客的小费之后放任此种事情的发生。这种行为，既违反了酒店规定，又有了索贿受贿的嫌疑，对服务人员和酒店都是极为不利的。

后续跟进：

服务员小王在遇到违反酒店规定的事件时，不仅没有选择正确合理的处理方法，而且还选择了有违自己职业道德的行为，如此才会导致后期酒店收到客户投诉，自己也被酒店开除。这已经不仅仅单纯的是服务化流程的问题了，而是她已经涉及到了自己的道德品质问题上了。

案例反思：

1. 客房部服务人员在与客人交流与沟通和处理问题的时候，要注意方式方法；
2. 客房部服务人员对自己的品质要求不高，要加强自己我道德修养；

3. 在酒店方，各层管理人员的监督力度不够强，缺乏对下属员工的日常监督和管理。

案例启示：

1. 酒店方在挑选员工的时候，优秀的品质道德是极其重要的；

2. 服务人员的服务技巧、沟通协调技巧和解决投诉能力是需要酒店方长期注意培训的；

3. 在解决员工问题和错误的时候，应该有更为完善的流程和制度。