



一张简单的罚单

案例编号：TJVI-HSKP-017

案例名称：一张简单的罚单

发生部门：客房部

案例描述：

服务员小李若有所思急匆匆的走向楼梯间的电梯，也不知道心里在想些什么，可能是步伐稍微走的快了点，一不小心把正准备出电梯的房客给撞了，慌忙之间，小李意识到自己的错误，于是转身连忙向客人道歉。然后，他就径直的走远了。可是，等到他工作完去客房部办公室开会的时候，客房部的经理在开会的时候居然递给了他一张“过失单”。他很疑惑的看着领导说了一句：“经理，我做错了什么工作吗？”经理回答他说：“我们前几天的员工素质加强培训刚做完，你就这么的左耳进右耳出了吗？那如果每一个员工都和你一样，我们酒店还怎么为顾客提供良好的高品质服务呢？昨天我正好巡视的时候看到了你和客人相撞的那一幕，你犯了几个错误，第一，为什么见到客人没有说欢迎光临呢，和你们多次强调我们对待客人一定要有热情，有礼貌，我们要让他们感觉到我们是很发自内心的愿意为他们服务；第二，你工作的时候怎么可以那样匆忙和莽撞的呢？酒店里的工作杂乱事情很多，所以这就更需要我们在做事的时候，做到稳、准、狠啊！你身着酒店的制服，就代表着酒店的整体形象，你的状态直接反应了我们酒店的层次和水平，你的服务不周、不到位就会降低我们酒店的服务质量和管理水平，这样，我们酒店就会在很大程度上失去一些忠诚的顾客。所以我给你开了一张罚单，也给大家起一个警示作用，同时也会望你和大家以后不要再犯类似的错误了。”

案例分析：

其实这个案例中的问题是一个很小的问题，但是我们身处酒店行业，就是应该要时时刻刻的想着这些细节问题，时刻注意提高自己处理问题的能力和技巧。服务员小李本该做到打招呼和距离礼让等小细节，但是他自己却疏忽了，一致受到罚单。

后续跟进：

服务员小李接过了罚单，也深刻的检讨了自己的过失，注意到平时工作中自己不太注意的小细节，决心改正。

案例反思：



我们试想一下，如果我们的服务员小李在工作的时候做到有条不紊，而且保持热情洋溢的状态，看到客人就积极的打招呼 and 微笑，那该是多么美好的一件事啊！我们在酒店的培训工作中应该要加强员工的自我素质修养和自我价值体现的培训力度。

案例启示：

1. 无论身处在酒店工作中的哪一个职位，无论是管理者还是执行者，都应该有很强的服务意识；

2. 我们要学会时刻关注客人目标群体，关注他们的需求，尽量满足他们的合理需求，提高我们的服务质量；

酒店应该有完善的规章制度和严明的工作环境，要有一定的监督机制并且有效的去落实和执行。