



多样的清洁工具

案例编号：TJVI-HSKP-018

案例名称：多样的清洁工具

发生部门：客房部

案例描述：

一天早上，接近十点的时候，1008 房间的王总正推开门就看到客房部的服务清洁人员小张正在打扫房间里的整体卫生，王总就颇有兴趣的站在旁边跟小张聊起了天，王总只见小张首先把卫生间的垃圾袋拿了出来，然后很熟练地把浴巾等棉织物拿出来放在专用的器具里。随后就准备清洗用一个长刷子清洗浴缸，冲洗干净以后，就开始换一个较短一点的刷子，倒入洁厕灵，清洗马桶，最后，用一个干净的白色棉布慢慢的擦拭了洗脸盆。服务员小张看到客人看她打扫卫生如此的专注就微笑的询问：“先生，请问有什么问题或者做的不好的地方吗？”王总微笑的说：“没有，没有，你做的很好，我很满意，你继续忙吧。”第二天，这位房客王总在走之前给前台留了一封表扬信，而他点名表扬的就是客房部的那位尽职尽责的服务员一小张。

案例分析：

酒店服务员在清洁保养的过程中，应该严格的按照酒店客房部的标准流程来操作实施清洁工作，这是我们顾客应该感到很欣慰的一件事情。案例中服务员小张很好的把清洁工具分开使用，而没有混着用，她做到了客房清扫过程中最基本的服务要求，当然这也是对客人负责的表现。试想一下，如果酒店客房的保洁员在打扫卫生时，或者洗净卫浴用品的时候，为了图省事，图方便，不区分清洗工具，不顾客人的身体健康和心理感受，那将是严重的违反了本部门的服务要求。

后续跟进：

酒店前台部门收到表扬信以后，马上转交给了酒店客房部，并且把表扬信张贴在酒店的告知栏中。以此来激励酒店服务人员的工作积极性。

案例反思：

服务员小张是一个酒店客房部门最基础的组成部分，她将一件最不起眼的小工作做得如此的不平凡，如此的优秀是值得表扬和称赞的。随着物质生活的提高，人们对品质的要求也变得更加的注重，顾客十分注重金钱和品质的平衡性。对于酒店方面，酒店服务人员只有始



终站在客人的角度考虑和改进自己的工作方式是否对客人有益，酒店才能够取信于客人，才会拥有更多的忠诚客人。

案例启示：

1. 酒店的工作人员应该把酒店和工作放在第一位，严格按照酒店规定来规范自己的服务。以提高服务质量。

2. 酒店方在追求利益的同时，要重视酒店客房房间的卫生干净程度，因为这直接关系到酒店顾客的健康与安全，同时也能提升酒店的名誉和知名度；

3. 从酒店从业人员的角度上来看，酒店服务人员应该树立正确良好的职业道德，自觉地遵守酒店的各种保洁制度和操作流程。