



## 细致贴心的服务

**案例编号：**TJVI-HSKP-021

**案例名称：**细致贴心的服务

**发生部门：**客房部

**案例描述：**

残疾客人远到异国他乡的时候，会有很多不便，如果大众型的酒店能够接待好这类型的客人，定能充分的显示管理水平和服务的整体质量。在上海的一家五星级酒店就接待了这位坐着轮椅的客人——记者马克先生。一天早上，酒店总台接到这位客人信息以后，便立即安排专人到机场迎接，马克先生到达酒店后，行李员直接把他送到早已安排妥当的客房里：总台接待处派人到房间办理入住手续……马克先生到达上海才半个多小时，就已经切身体验到这家酒店接待客人的热情，而且入住以后还受到这一系列其他的特殊待遇，就更让他有感动的感觉。马克先生进房后，他稍许的整理了一下行李便躺到床上考虑自己的日程安排和一些可能会遇到一些可能会遇到的烦心事。不一会儿，门铃响了，负责他这个楼层的服务员小王走了进来。经过自我介绍和一番问候之后。小王诚恳地向马克先生表示，虽然他行动不便，但是在这家酒店的时候，就感觉不会有很大的忧虑，酒店的每个员工不仅会随时听候他的吩咐，还愿意满足他的很多特殊要求。马克先生和服务员小王坦诚的聊天说到，来到上海之前，他确实会有不少的担忧，但是从下班以后他就开始感受到这家酒店的热情和关怀、照顾，所以现在他感受到的只有满满的温暖。

然后他就接下来他就说他在上海的行程安排：第一天，他要出席一个大的贸易论坛；第二天，他准备去视察一下他建立的商学院的情况；第三天，他会去拜访几位在上海发展的老朋友；还有，最后一件事情，但是……，说到这里的时候，他哽住了，细心的小王感受到了估计马克先生是有什么心事不好意思说出口，然后就立马的去安慰并且告知他：“马克先生，您不要觉得有什么不好意思，您有什么需要，我们酒店都会尽我们最大的力量去满足你的。”只见他一说完，马克先生就会心的一笑，然后娓娓道来，他说他很想去上海的一些老的大学和一些老的巷子街道，但是他又很不好意思开口，他不想给别人造成，所以才会这么的不好意思。当时小王听到以后，就知道马克先生的想法了，便马上回答他说：“首先，真的很感谢马克先生对我们酒店的信任和理解，我真的代表我们的酒店人感谢您，但是感谢归感谢，我们酒店并没有设这样的岗位做这样专门性质的工作，不过考虑到您的特殊性和不



便，我会马上向领导上级上报您的需求，努力做到能够让您满意。然后他们很开心默契的一笑，马克先生有点累了，准备上床休息，所以小王就很知实务的退出房间，关好房门。

**案例分析：**

此案例中的马克先生内心的感动是真实且饱满的，因为对于这类型比较特殊的客人的时候，酒店方可能往往会忽略掉那么一点，但是酒店业有相关的材料规定要做好对客人的接待工作，更加要做好对残疾客人的服务。

**后续跟进：**

这位马克先生在离开这家酒店的时候，对服务员小王及整体的这家酒店进行了一个很好的表扬和信息反馈，并且还给当地的媒体记者打电话表扬这件事情，于是这家酒店的名誉变得越来越好，越来越有正能量。

**案例反思：**

因为本身来说，残疾人的自尊心和敏感性都是很强的，所以在酒店等服务行业，酒店人一定要学会一视同仁的看待很多事情和很多人，如果我们的细节做得不够好的话，很有可能会出现很多这样那样的问题，所以要尽量做到细致和贴近顾客的需求。

**案例启示：**

1. 酒店人一定要特别注意满足客人自身的需要，要替客人较为合适的处理掉尴尬的地方；
2. 酒店人要细心的体会客人的感受，要是客人真正的有“宾至如归”的感受；
3. 酒店人要学会站在顾客的立场上看待问题，要想起所想，急起所急，这样才能够提高顾客对酒店的信任。