



说话的艺术

案例编号：TJVI-HSKP-022

案例名称：说话的艺术

发生部门：客房部

案例描述：

夏天的时候，阳光都是很灼热让人烦躁的，所以常常总是会有房间客人在外面游玩的时候买回西瓜回房间享用，瓜皮、瓜汁极易沾染弄脏地毯和棉织品，形成难以清除的污渍。于是，服务员小王就很客气的对客气说道：“先生，对不起，您不能在房内吃西瓜，会弄脏地毯的。我可以给您一个比较好的建议，我觉得你可以去餐厅吃的！”客人听到了以后，就很不开心地答道：“我就奇了怪了，你怎么就知道我会弄脏地毯，我不喜欢在外面一个人吃东西，我就喜欢在房间里吃。”服务员小王再次向客人解释到：“实在对不起，您不能在房间吃西瓜。”客人就很生气地说：“房间是我的，不用你教训。酒店多得是，我马上就退房。”说完了以后愤然离去。

这件事情，同样的场景下，服务员小李是这样处理的：“先生，您好，在房间里吃西瓜容易弄脏您的居住环境，我们让餐厅为您切好西瓜，请您在餐桌旁吃，好吗？”客人答道：“餐厅太麻烦了，我不会弄脏房间的。”小李又建议说道：“不如我们就把西瓜切好，送到您房间？省得您自己动手，您看好吗？”客人点点头，说道：“那就谢谢你了啊。”

案例分析：

在酒店业中的从业人员中，讲究语言技巧，注意使用礼貌用语是做好服务工作的关键之一，但语言仅仅是表达思想感谢的工具，要想做好服务工作，还要以客人利益为中心来考虑问题和提出解决问题的方法。同样是客人在房间享用西瓜的问题，却有两种不同的结果。

后续跟进：

这件案例反映了说话的艺术性，两位员工的语言可谓“小同大异”：两者都注意使用了礼貌用语(您、请等)；意图基本上一致，都提出了解决方法，所以都得出了比较好的处理结果。

案例反思：

虽然不同的处理方法，不同的语言表达，但是实际的效果确实天壤之别；一个服务员令客人愤然离去；而另一个服务员却是客人欣然的接受了劝阻，并感受到了酒店的细致入微的



服务。究其原因，就是从业人员的语言表达的不同是多么的重要。

案例启示：

1. 我们酒店方和顾客考虑问题的出发点不同，我们要为客人的需求和心愿考虑着想；提出解决方案方法的方式不一样得出的结果就会不一样，我们酒店的服务人员要学会最大程度的去满足客人的需求，也要学会大程度上的保证酒店方的利益。