



离店客人的请求

案例编号：TJVI-HSKP-023

案例名称：离店客人的请求

发生部门：客房部

案例描述：

一天深夜，酒店客房部小王正在楼层值班，这次值班室电话突然响了，她连忙的跑过去拿起电话，只听见电话那头值班经理很急切的说：“我刚接到一个电话，电话是今天下午我们酒店 2014 号退房的顾客打来的，说她回北京后发现自己的钻石婚戒不见了。说除了酒店在其它地方没取过，可能是留在了酒店，希望我们帮忙找找。”接完电话的小王，转身找到了白天做这间房间卫生的同事小张一起去到了 2014 房间。说明情况，小张说她打扫卫生的时候，没有发现贵重物品钻戒啊。来到房间，她们就开始寻找起来。房间桌子、床上，地上等边边角角都比较仔细的检查了，甚至是挪开了地毯。结果都没有发现这枚钻石戒指。这时小王的对讲机响了起来：经理问有没有找到？客人在电话那头打了好几个电话来询问了的，很着急。但是这次客人提出了一个很有帮助的找寻线索——曾经用过一小张卫生纸包裹过这个钻石戒指。收到这个重要信息，两个不约而同的想到了，还有楼下的垃圾井没有翻动过。

于是，她们来到了酒店的垃圾井旁边。垃圾井那里灯光昏暗，潮湿，而且散发出刺鼻的味道，实在是让人难以靠近，何况她们两个又都是女生，她们互相看了下对方，不禁的皱了下眉头。

她们虽然害怕，但因职责所在，也顾不上那么多了。卷起了袖子，翻起了垃圾。

案例分析：

案例描述了客人在离开后向酒店寻求帮助找寻遗失物品的例子。客人的东西物品遗留在酒店，面对这种情况下，需要酒店方和酒店服务人员的真诚的帮助客人。比如：加强酒店员工的素质教育和职业操守，培养和规范化服务流程等等。

后续跟进：

在酒店服务员的真切行动下，终于，皇天不负有心人，她们最后还是找到了那颗失而复得钻石戒指，客人对此十分满意，表示以后来到这个城市，还会再次住该酒店。

案例反思：

服务员小王和小张在得知顾客可能丢失东西在酒店的时候，很诚心的去帮助寻找，哪怕这个过程很艰难，但是她们默默无闻，坚守在自己的岗位上，这点美好的品质，是值得学习

企业案例

制作单位：天津职业大学



和提倡的。

试想一下，如果她们在找寻东西的时候不愿意甚至是抱着无所谓的态度，这个案例的结果又会怎么样呢？面对已离店客人的请求，酒店服务人员身兼其职，耐心寻找，从侧面体现了酒店的良好名誉，同时间接争取了酒店的经济利益。

案例启示：

1. 酒店从业人员应该抱着“诚”和“信”的良好态度去满足顾客的需求，去争取创造酒店的忠诚顾客；
酒店方应该要加强酒店服务人员素质技能的教育与培训，以提高酒店服务质量。