



## 酒店深夜喝多了的客人

**案例编号：**TJVI-HSKP-025

**案例名称：**酒店深夜喝多了的客人

**发生部门：**客房部

**案例描述：**

凌晨一点的时候，值班室的小美听到了一阵的“咚咚”声，她探出头来看见：从20楼的电梯里踉跄走出来一位三十几的男人，小美远距离观察着，似乎是喝多了。她看着这位客人马上就要倒了，连忙过去扶了他一下，客人自己喃喃自语道：“我们继续喝，今晚实在是太开心了，我从来没有这么开心过！”小美一靠近他，嘴里身上一股浓烈的酒气，证明了刚刚自己的猜想是对的。于是赶紧问：“您好，先生，你还记得您的房间是多少吗？”他还有点意识，嘴巴里不知道嘟哝着什么，可是手里一边塞进自己西装的荷包里掏出了自己的房卡，上面写着2010号房间。小美就带着这位客人往他的房间里走去，她一步一步的把客人扶进了房里。帮客人把西装脱了下来，等他平躺在床上时，小美还帮他烧了点热开水，泡了一杯解酒茶放在床头柜上，并且把床头两边都放了一个套有垃圾袋的垃圾桶。把客人的衣物挂好以后，小美又在沙发上观察了一会，直到客人睡去，调节好空调温度，自己默默的退出了房间。

**案例分析：**

客人夜晚喝多酒是酒店经常遇到的事，案例中的小美酱喝醉了的客人安排好后才离去，一是体现了小美尽职尽责的服务态度，又体现了酒店服务人员的素养和职业道德。

**后续跟进：**

小美回到值班室，因为她马上就要换班了，所以她特地的嘱咐下一班服务人员让她们多注意这间房间客人的情况。

**案例反思：**

此案例中的楼层值班员小美在自己的工作中，不仅做到了尽职尽责，而且还发挥了个人的优秀道德品质，面对紧急状况，毫不犹豫的伸出了援手，及时的保护了客人的健康安全。试想一下，假如小美在值班室里听到了这位醉酒的房客制造出来的动静却没有理会或者故意不加以理会，那后果将会是什么样的？也许这位房客会摔伤，会睡在楼道上感冒风寒甚至还会吵到其他的客人，这些都是很有可能的。可就是因为小美的及时发现和处理才使这件事能



够这么的完美。

**案例启示:**

1. 当酒店里的客户遇到一些紧急情况的时候,酒店的服务人员必须要有高度的责任心去维护顾客的利益。
2. 在保护好客人利益的同时,保安人员或者服务人员都必须要有娴熟的服务技巧,只有这样,才能够在关键时刻不出乱子,保持镇定的态度来解决问题。
3. 帮助和解决问题,切记不能虎头蛇尾,要及时的跟踪和反馈。