



## 摔伤的舞蹈演员

**案例编号：** TJVI-HSKP-026

**案例名称：** 摔伤的舞蹈演员

**发生部门：** 客房部

**案例描述：**

麦小姐是一位芭蕾舞舞蹈演员，她和好朋友一起来中国旅游。来到了中国的首都——北京。来到了当地某酒店，在前台办好入住手续，就回房间了。当她们到了房间之后，才发现房间根本就没有打扫完毕。于是她们决定先把自己的行李放在房间里，然后去购买返程机票。

等到她们回来时房间已经整理干净了。推开门走进房间时麦小姐滑到了。她的朋友也被吓了一跳，赶紧的把她扶了起来，面对这样的突发情况，叫来了客房部经理询问到底。在经过询问服务员的基本情况的信息以后，才知道原来是地板的地蜡没有干，所以才会出现麦小姐摔倒的这一幕。

**案例分析：**

在酒店管理的过程中，酒店中的客房，没有经过彻底的打扫就让客人入住，这是非常错误的做法。所以这一点也证明了一个问题，这家酒店在客房管理上、清洁服务方面存在着很多漏洞。

**后续跟进：**

当客房部经理调查清楚了这件事情的来龙去脉以后，首先代表酒店向麦小姐表示最真挚的慰问和道歉。考虑到麦小姐的脚踝受伤，客房部经理同意请来一名医生为她诊断。虽然这样，麦小姐还是提出了索赔的要求。麦小姐说：“如果医生检查以后，伤势比较严重的话，我不能走路，我的住院费，我的一切经济损失都要你们来赔。还有呢，我本来计划是过两天回去的，我回去以后还有芭蕾舞演出呢，如果我因为这个伤势而耽误我的工作的话，你们也是要赔偿的，倒霉死了，真是。”

客房部经理看到麦小姐的情绪比较激动，就不断地赔礼道歉。好在检查后，麦小姐的伤势并不严重，稍作休息就好。尽管不用赔付医药费，但为表酒店诚意，酒店根据规定给予了麦小姐一行住房优惠。

**案例反思：**

1. 酒店管理工作中，发生事故需要追究责任的时候才发现没有明确的书面证据可查，



导致责任不明确，才会执行力度不强；

2. 客房管理员与前后台的缺乏沟通；
3. 如果酒店在一些活动或者一些行为处，给大众一个明确的标语或者警示牌，也许这件事情的风险和责任就能够很好地被规避掉全部或者一部分。

**案例启示：**

- 1、酒店中的客房未经过彻底的打扫整理就让客人入住的行为是酒店业中不允许发生的事。
- 2、保护客房顾客人身安全是酒店应尽之责，酒店方有责任也有义务去维护。