服务员进客房没敲门

案例编号：TJVI-HSKP-027

案例名称；服务员进客房没敲门

发生部门：客房部

案例描述：

有一天，住在酒店的李先生在进入房间的时候忘记了关上房门，当送餐服务员看到房门虚掩着时，以为是房客故意留的门缝以便送餐。所以服务员在没有敲门的情况下走进了房间。结果被客人责骂说服务员不懂礼貌。在经过了这次服务员不敲门以后，李先生就特别的反感这样的行为，所以就对这个情况进行了投诉。

案例分析：

本案例描述了服务员没有严格规范程序操作。俗话说："没有规矩、不成方圆"、这句话强调了规范与程序的重要性。客房是客人在酒店里住宿、休息的场所、是宾客的家外之家。客房的卫生、安全、舒适、方便、安静、隐私是客人的期望所在。客人一旦进入客房，该房间就是客人的私方。因此任何服务员都不能擅自进入客人的房间、都必须遵守相应的注意事项，尽管房门虚掩也要按照操作程序来办事。由于服务人员的大意，不明确或者不按照工作流程来执行工作，才会导致顾客的投诉。

后续跟进：

事情发生以后，虽然服务员进行了道歉，但是客人还是因无安全感而投诉。经查、酒店服务员小文在整理李先生的房间时，李先生不在房内、当他做完房间的清洁后、需补卫生间的用品时、却发现工作车上已没有牙刷、于是他把卫生间内的四巾补齐后、便关上房门、去工作间将牙刷取来、返身来到黄先生房门前、她认为李先生不在房内、便直接用磁卡开门进房、准备将牙刷步入房间、却遇到李先生在房间换衣服（李先生在她返身去工作减去牙刷的期间内回到了房间）、于是就导致李先生的投诉。

案例反思：

1. 服务员在敲门进行服务的到时候，首先眼睛平视猫眼处、轻按门铃一次、并自报身份如果门铃未响、或三四秒钟后客房内没有人回答、再轻敲三下并报身份。重复三次仍没有回答时、然后用磁卡将房门打开推至 1 拳距离、以视线看不到房内为标准、再自报身份。将房门敞开再进房间。如是空房和维修房、也应用中指敲房门 3 下、并报身份。

2. 进房的时候要征询客人的意见。否则、不经客人允许就进入房间会影响客人的生活、暴露客人的隐私、让客人无安全感。如进房发现客人在卫生间或在睡觉、正在更衣、应立即道歉、退出房间、并关好房门。

案例启示：

1. 服务员清扫客房或进房为客人服务时一定要按照进房程序敲门进房、不得擅自进入客房；
2. 得到客人允许后才能进房、要立即礼貌地向客人问好且讲明身份及说明进房原因、征询客人的意见；
3. 敲门时不得从门缝或猫眼向内窥视、不得将耳朵贴在门上倾听；
4. 如果违反规定为敲门进房、当发现房间有人时要立即向客人道歉、说明来意。