救命的电话

案例编号：TJVI-F/O-017

案例名称：救命的电话

发生部门：前厅部

案例描述：

2013 年 5 月 18 日下午 5 点 40 分左右，某酒店迎来了一位年近七旬的顾客。该客人看上去身体状况稍许欠佳，走路也不是特别灵活。见此状况，酒店大堂副理 Mark 连忙迎上前去，帮助老人办理入住手续。在手续办完后，又亲自将老人送到他所在的楼层房间，并把自己的的名片双手递给客人："您好，王先生，我叫马明，是酒店的大堂副理，这是我的名片，如果您有任何需要，请及时与我联系。""谢谢你，小伙子，我这个老头子麻烦你了。"客人连忙答谢到。"这是我应该做的，您好好休息吧。"在向客人道别后，Mark 将房门轻轻关上，离去。

次日凌晨，大堂副理 Mark 已经下班，突然接到一个陌生的外地电话，接通后电话迟迟没有人应答，之后挂了打过去也没有人接听。Mark 觉得蹊跷，一边迅速穿好衣服，一边回忆最近 2 天接待的客人，最后把思维锁定到最近几天为数不多的老弱顾客，然后迅速致电前台查阅几位客人的入住资料 ，经过筛选判断，最后目标确定到刚入住的王老先生身上。于是连忙通知晚班值班经理前去核实。值班经理接到 Mark 的通知后，赶往王老先生房间，结果敲门 4 次没有任何反应。值班经理用备用钥匙打开门，进去后发现老人睡在地上，不能动弹，于是立即拨打 120，并将此情况通知了 Mark。Mark 快速赶到酒店，与值班经理一起跟随救护车将老人送到医院，经过抢救，老人终于转危为安。

案例分析：

本案例是一个非常典型的突发性情况，老人能够得到及时抢救，离不开以下两个方面的原因：（1）大堂副理超前的服务意识，能够将名片提前给予客人，为客人提供了必要的求救电话；优良的服务技能，能够对病、残、老、弱顾客充分关注，完善客史档案；良好的综合分析能力，能够在第一时间准确做出判断；强烈的责任心，对客服务时细心周到；（2）部门间良好的沟通，使得值班经理能够在第一时间赶往老人房间。

后续跟进：

酒店管理层知道此事件后，安排前厅部经理、客房部经理与 Mark、当日值班经理一起

前往医院看望老人，并为老人送去了鲜花、果篮等，祝愿老人早日康复。除此，在王老先生住院期间，大堂副理 Mark 只要一下班，就会赶往医院，看望老人，陪老人聊天，直到老人完全康复出院。一个月后，Mark 又代表酒店进行了电话慰问，得知客人身体恢复的非常好。

3 个月后，酒店又迎来了王老先生，他带着一家人向酒店以及几位当事员工当面感谢，还为酒店带来了大量的业务，原来他是一家公司的董事长，他决定在该地区分公司的所有招待都定在该酒店，几个月后老人带。

案例反思：

1.该案例充分体现了 Mark 作为职业经理人，所具备的完美的职业素养。他通过对客人的关注，快速的反应，挽救了顾客的生命。试想，如果 Mark 对待王老先生这样的客人漠不关心，并没有多留心，那么可能会造成什么后果呢？这个后果对酒店的影响又将如何？

2.酒店在为客人办理入住时，如果能建立完善的客史档案，对老、弱、病、残等特殊客人格外留意、留心，是不是可以提前做好一些突发状况的应对措施呢？

3.从案例中可以看出，老人能够得到及时的救援与值班经理的及时发现也分不开，这得益于大堂副理与其良好的沟通。

4.客人最终将公司业务定在该酒店，说明了客人已经认可了酒店的服务品质。如果酒店没有对客人加以及时的救助，酒店也就不会有这样一笔大的业务订单了。

案例启示：

1.员工的责任心是酒店服务质量提升的主要原因；

2.完善的客史档案是不断提升服务品质的基础；

3.有效沟通是做好各项工作的必要条件；

4.良好的酒店形象需要每一位员工共同塑造，每一位员工都可以是酒店利润的创造者；
5.优秀的管理人员是酒店长远发展的中流砥柱。