变更后的签单权

案例编号：TJVI-F/O-019

案例名称：变更后的签单权

发生部门：前厅部

案例描述：

2013 年 12 月 9 日，佟小姐（某事业单位新上任的办公室主任）宴请重要客人在定点接待酒店用餐。酒店大厅里，佟小姐正在前台结账。佟小姐说："帮我算一下一共消费了多少。我结账。"收银员小雪微笑着说:"好的，麻烦您稍等!"不一会儿，只见小雪说："您好，您这边的总消费是 1800。请问您是付现还是刷卡？"佟小姐说："我是 XX 单位的，请帮我签单。"小雪记得具有该单位签单权的是自己熟悉的刘先生，今天却是位小姐，心中不经起了疑虑，但是又不好当着客人那么多朋友的面，向客人表明自己的心思，于是灵机一动，微笑着说："佟小姐，请您给我一分钟的时间，我帮您核实一下您单位的相关信息，以免出错。"佟小姐说："不急，你先核对。"趁客人不注意，小雪电话查询到该单位确实是新换了位姓佟的办公室主任。"您好，佟小姐。信息已核实清楚，麻烦您签单，感谢您对我工作的支持!"小雪微笑着说。就这样，避免了一场不必要的尴尬。

案例分析：

上述案例是酒店前台常见的一种结账方式——签单结账。这个结账方式要求服务员必须熟练掌握其操作程序。在此环节中，最重要的就是需要服务人员核对有效的签单人。只有签单人签单有效才能保证酒店的利益。如果客人没有签单权，就会导致所签单的无效。签单无效，酒店与协议单位就会产生矛盾与分歧，为保证客源，这时酒店往往会做出退让，这样酒店的盈利将会受到损害。案例中，小雪的做法可圈可点。首先做到了微笑耐心服务。其次是做到了细心。因自己对业务的熟悉，怀疑佟小姐可能不具备签单权，所以有了核对信息的心思。另一方面，小雪又顾忌到客人的颜面问题，没有当着客人朋友的面询问佟小姐是否有权签单的相关说明或证明。而是一边安抚客人稍等片刻，一边查询事情原由。在有效的时间内核对清楚客人身份并让客人签单，说明了小雪的工作效率很高。让客人高兴而来，满意而归，于细节处见服务质量和水准。

后续跟进：

1.待佟小姐一行离开酒店后，小雪向上级反映了该协议单位签单人员发生变化的情况，

以便酒店向协议单位询问是否有其它要素的变化。

2.酒店派人去该单位重新签单合作协议，确立签单人等要素。

案例反思：

1.如果上述案例中的小雪对签单结账的操作程序不是很熟练，对自己业务不清楚就会出现盲目签单的情况。好在客人是真办公室主任，如果碰到了“假主任”，因客人的假身份而导致签单无效的后果是不敢想象的。由于签单的无效，等到酒店与协议单位对账核实时，协议单位会因不存在这位签单人而拒绝支付此次费用，这样酒店的利益就会受损。

2.从笨案例不难发现，在与协议单位签订协议后，酒店应与协议单位及时沟通，询问签单人等要素的变更情况，以免事后出现尴尬和不愉快的局面。

3.在事件的结尾，试想如果小雪没有很礼貌的对客人的配合与久就等而表示感谢，会出现什么情况？无一例外的客人会因为自己的久等而与小雪发生不愉快。从这点来说，服务要做到有效的沟通，学会站在客人的角度考虑问题，一句能能成事，一句话也能坏事，说话的技巧尤为重要。

案例启示：

1.熟悉并掌握酒店结账的多种方式是现代服务业中服务人员必备的操作技能。

2.在酒店服务业中，服务人员要注意并端正自己的服务态度。服务人员要做到，结账后仍要注意满足客人的需求，并继续为其热情服务。

3.结账阶段容易发生账目错误现象，有时也会出现客人“赖账”的事情，这就要求服务员既要有良好的服务意识，又要有熟练的业务水平，细心周到的服务，既能使客人满意，又能是酒店盈利。