



及时的急件

案例编号：TJVI-F/O-022

案例名称：及时的急件

发生部门：前厅部

案例描述：

2011年10月15日上午9点，武汉市某星级酒店里的行李员小马安排好出租车辆送客人去机场后回到行李房进行日常的分发报纸、邮件和包裹的工作。当分到一个加急快件时，看见上面写着请速交8909号房童先生，小马上意识到刚才送走的哪位客人正是8909房的童先生。想到加急快件里面可能有对客人十分重要的文件或是资料，小马看了看时间，童先生离店仅过了二十分钟，现在还能追的上童先生。因为小马在送客人的过程中，听到童先生是赶得十点半的飞机，因为早上的武汉很堵，所以决定提前出发了。如果现在让出租车折返恐怕又会耽误童先生的飞机。于是小马立即向酒店领导简单汇报了此事，领导当即批准小马全权负责处理此事，酒店全面配合。小马找到总台，通知刚才的出租车师傅，让师傅告知车上的童先生在机场大厅等自己一会，自己会马上赶到机场将加急快件送到童先生手上。酒店领导为小马安排了酒店车辆赶往机场。当小马赶到机场时，童先生正在机场大厅等候他的到来。见到小马后，童先生不停跟小马握手，连连表示感谢，说酒店真是帮了他的忙，因为加急的快件里面有一份十分重要的文件，如果没收到就误了大事。

案例分析：

本案例中的小马与他所在的酒店一起为客人及时送上了加急的快件，帮了客人的大忙。这样做赢得了客人的好感，为酒店树立了极好的声誉，口碑的相传会在今后为酒店带来不可估量的效益。酒店这种处处为客人着想的做法，证明了这家酒店的服务是一流的，做法是十分值得提倡的！

后续跟进：

童先生回去之后，立即给酒店写了一封关于小马与全酒店表扬信，并表示今年公司的集体旅游就会在该酒店下榻！并且愿意建立长期的合作关系。

案例反思：

如果小马没有认真的对待这一封加急的快件，因为客人离店而置之不理，或是让童先生自己折返回来取件而耽误了航班，那么肯定没有后续的与酒店的合作与表扬信，甚至童先生

企业案例 **制作单位：天津职业大学**



在恼怒之下向酒店进行投诉。而小马正确理性的做法赢得了客人的称赞，并且为酒店带来了巨大的收益，小马与酒店的行为是十分值得学习的！

那么酒店应该如何处理客人在离店之后的邮件呢？

1.对客人离店后寄到的邮件等，酒店不得丢弃或是拖延处理，应及时与客人取得联系，按照客人要求妥善处理。这是前厅部服务中一个能使酒店给客人留下深刻印象的机会，应该珍惜这样的机会并提供成功的服务；

2.如果客人在刚离店时，并知道客人的去向，应立即打电话与机场、车站或是出租车司机联系，尽可能找到客人。如有条件，尽可能及时送到客人手上。不能及时送到，联系到客人之后，告知客人有其他邮件，在客人许可下，可将邮件拆开，如果里面是紧急文件，可以通过电话告知客人，这样也就不会贻误客人的大事。如果没有重要的内容，可根据客人要求寄往客人的所在地；

3.找不到客人，可将邮件暂存于酒店，待一天之后如果没有客人的电话或消息，酒店此邮件寄往客人的家里，地址可从客人入住的登记信息中查出；

4.若查不出客人的相关信息，在两周后可将邮件退回邮局处理。

案例启示：

1.酒店应该重视客人的每一封邮件，印有加急字样的邮件应在第一时间交到客人手里，急客人之所急；

2.增值的服务往往能为酒店带来意想不到的效益；

3.酒店应做好各类紧急情况的预警，以免事故发生时，员工不知该如何正确处理。