乌龙的行李

案例编号：TJVI-F/O-023

案例名称：乌龙的行李

发生部门：前厅部

案例描述：

2012 年 3 月 20 日杭州市某酒店大堂内，几批外国团队客人陆续离店。酒店大门口同时堆了四堆行李，其中三堆加了行李网罩，有一堆没有是韩国团队客人的行李，因为马上就要装车走就没有加网罩。离韩国团队行李一米远的地方加了网罩的是美国团队客人的行李。行李员小孙与小周根据韩国团领队的意思将该团队的行李装车，并清点数目为 23 件后，请领队签字。领队因为忙于其他结账适宜，未仔细核对就在行李表上签了字。

10 分钟后，美国团也要结账离店。小孙与小周将美国团的行李网罩掀开后进行装车，共 30 件，与进店时行李数目相符，请领队签字。可是领队说他的团队进店时行李的却是 30 件，但刚才有一名客人又放了一件在里面，所以总数应当为 31 件。小孙与小周又清点了一遍行李，还是 30 件。而且来到大厅加上网罩后，没见别人动过，因此这堆行李数应该不会错的。领队急忙将那位少了一件行李的客人叫来询问。客人说他确实把行李放在了本团队的行李堆旁。小孙有问客人有没有放到网罩内，客人说没有。小孙与小周马上明白了，客人这件行李一定被误装到韩国团的车上去了。

案例分析：

由于客人事先没有告诉行李员，又放了一件行李到行李堆里，并且还把行李放错了地方，所以错装行李的责任不在店方。但是两人还是有一定的责任，由于行李没有加网罩，所以在将行李最后装车时，应该在清点一次，这样也就会发现多出了一件行李。此外，如果两人工作再细致一些，就会从两团的行李标签的不同发现问题。当然。韩国团领队也因匆忙而未看清。所以确切的说这次的事件，责任是多方的。

后续跟进：

小孙与小周随后立即请示了酒店领导，寻求帮助。酒店首先向美国团队客人表示了歉意，并在大堂吧安排了茶水，让团队客人子啊大堂吧稍等。总台服务人员则迅速尝试联系韩国团的领队，但是始终没能联系上，于是服务人员联系到了旅行社，请旅行社帮忙联系领队。旅行社立即采取了措施，联系上了韩国团领队，并找出那件错装的美国客人行李，旅行社随即

安排车辆将行李送到了酒店，并诚挚的向美国客人道歉，美国团队客人纷纷表示很满意酒店与旅行社的服务，便欣然离店。

案例反思：

出了事故之后酒店方能在第一时间作出回应并稳住客人，然后迅速的找回了错装饿行李，酒店的服务是十分值得中肯的。那么，酒店又该如何避免类似情况的发生而减少不必要的麻烦呢？

1.加强酒店行李员的培训工作，尤其是要求员工工作时要十分细心；

2.进出店时，行李一定要仔细核对标签与数量。若发现进出数量不符，要查清原因，有疑问要找领队确认；

3.团队行李要严格分区摆放，加上行李网罩，并没有明显区别分标志；

4.行李员不仅自己要做好团队进出行李记录，也有责任提醒领队在签字前核对行李情况，以做到万无一失。

案例启示：

从这则案例中我们可以开出：

1.工作的认真细致，可以避免很多不必要的麻烦；

2.不管任何职业，工作的执行标准不可马虎，不然会带来很多麻烦，贪图省事往往会得不偿失；

3.在事故无可避免的发生之后，酒店应当及时作出回应，切不可推卸责任。