



不起眼的行李

案例编号：TJVI-F/O-024

案例名称：不起眼的行李

发生部门：前厅部

案例描述：

2012年7月26日，南京某酒店大门前来了一辆出租车，行李员小吴快步上前为客人拉车门、护顶。从车上下来一对年轻男女，看样子像是一对情人。女士说：“外面太热。我们先进去吧。”男士点头答应，便对小吴说：“麻烦你帮我们拿一下车后面的行李。”两人说着就步入了酒店大堂。小吴打开出租车后盖，拿出行李，一共两件，此外，车上就没有箱包了。这时正好有辆出租车过来了，小吴赶紧关上车盖，并迅速在提示卡上记下出租车的车号，然后提着行李来到了总台。

客人正在办理登记手续，女客人转身看到小吴手上的行李，惊呼：“哎呀，我刚买的唐三彩不在！”男客人转身一看，急忙问小吴：“我们还有一件行李呢？”小吴答道：“先生，您的车上只有这两件行李。”男客人说：“怎么可能？我还有一件用麻布包着的行李，你怎么这么不仔细呢？我要找你们大堂经理投诉！”

案例分析：

本案例事件发生是由于酒店的行李员在工作时没有按早规定操作，同时粗心大意，不仅给人客人带来了麻烦，也给酒店带来了麻烦，影响了酒店在客人心中的形象。

后续跟进：

大堂经理闻讯赶来，询问具体情况后，立即向客人道了歉：“真是对不起，由于我们工作的失误，给你们带来了麻烦。请您们先到房间休息一会儿，我们有刚才你们乘坐的出租车的车号记录，这就与出租车调配中心联系，一定把行李给你们找回来。”客人一看目前也没有更好的解决办法，也只好如此。大堂经理立即着手寻找该出租车，同时，他还安排总台给客人送去了时令水果。一个小时后，大堂经理亲自带着客人的行李和致歉信来到了客人入住的那个房间。见到完好无损的行李后，客人高兴极了，同时接受了酒店的道歉。

案例反思：

所幸该酒店有一个好的规定，即行李员在客人下车时，要记下出租车的车号，这为迅速找到客人的行李创造了条件。同时大堂经理在问题发生后有条不紊的处理事故，安抚客人，

企业案例

制作单位：天津职业大学



联系出租车调度中心,并且只用了短短一个小时就亲自带着客人丢失的行李和酒店的致歉信来到了客人房间,这一切都体现出了酒店办事的高效与诚意。那么如何避免这类不必要的麻烦呢?

1.行李员在取行李时一定要仔细检查每个部位,特别要注意不要讲一些小件行李遗忘在车内。本例的发生正是由于行李员在从出租车里往外拿行李时不够仔细,只注意了行李箱包,而忽视了用麻布包着的唐三彩,结果将客人重视的行李拉在了出租车上,惹了大麻烦;

2.行李员从出租车里去处客人的行李时,要请客人确认行李齐全之后在关上后盖,同时记下车号,再给司机放行。这样做的目的是为了 avoid 遗忘小件行李和一些容易被忽略的物品。让客人有充足的时间去确认行李件数与行李的完好程度,不至于让酒店与司机承担不必要的责任。如果本例中的小吴能够做到这一点,那么就可能避免问题的发生;

3.对已定制的服务操作流程要严格遵守,不可因某种原因而忽略其中环节。如本例中因为天气热,客人先行一步,行李员没有与客人确认行李件数,结果造成失误;

4.在因酒店工作而引起客人不满意的情况下,酒店为了留住客人及酒店的长远利益,可对客人进行一定补偿,如送给客人花篮、水果、房价优惠等,本例大堂经理做的比较好。

案例启示:

- 1.加强对员工的培训工作,时刻督导员工严格遵守工作流程;
- 2.在事故发生之后,酒店应当迅速作出应对措施,尽力补救酒店与客人的损失,竭力挽回酒店的形象;
- 3.酒店管理层应带具备处理相关部门各类紧急事故的能力,并带领员工规范的进行日常工作。