



谁的责任

案例编号：TJVI-F/O-025

案例名称：谁的责任

发生部门：前厅部

案例描述：

2012年3月，苏州某酒店里几位客人想趁着雨天出游，欣赏一下烟雨江南，但是客人没有携带雨伞，于是便来到酒店总服务台，要求借几把雨伞。总台服务员核实了客人身份后，便让行李员从行李房拿出雨伞直接借给了客人，因为这些雨伞一周前刚整理过，所以行李员也就没有打开检查。

几个小时过去了，那几位客人高高兴兴的回来了，但是在归还雨伞时，问题出现了，行李员发现其中一把雨伞的两根伞骨已经损坏，行李员便按照酒店规定向客人索赔50元人民币。但是客人坚持说接到伞的时候就已经是损坏的，本来自己还想要找酒店讨说法！一时间双方你一言我一语的，大厅乱成了一锅粥...长时间的争论，客人最终厌烦了，表示愿意按照酒店的规定进行赔偿，但坚持雨伞的破损与自己无关。

案例分析：

本案例中由于雨伞不久经过整理，行李员便想当然的未打开检查雨伞是否损坏就将雨伞借给了客人，在责任归属不清的情况下，执意要求客人进行赔偿。而且在自己无法解决事故的情况下，并未上报上级处理。这是行李员的严重失职，极大的损坏了酒店的声誉

后续跟进：

就在客人准备付款时，前厅经理闻声赶来，在了解了基本情况后，她首先安抚了客人的情绪，向客人解释由于分不清雨伞的损坏究竟是哪一方的责任，客人无需进行赔偿，并让客人先回房休息。事后，前厅经理，带着果盘与致歉信，来到了客人房间，为在前厅的争执向客人再次道歉。客人见到酒店的诚意，便欣然接受，表示以后还愿意来该酒店消费。

案例启示：

通过本案例，酒店今后在向客人提供租借物品时应该如何避免类似问题呢？

1.租借物品前，服务员一定要仔细检查向客人提供的物品，不能将有四号破损的物品出借给客人。类似于本案例的情况，行李员在借给客人雨伞之前，如果能在按照标准的工作流程将雨伞再严格的检查一遍，相信绝对不会有客人借到破雨伞的情况，更不会因为责任不清，

企业案例

制作单位：天津职业大学



而引发不愉快的争论；

2.在租借给客人物品时，应该请客人自己仔细检查确认租借物的完好无损，确认无误之后，按规定填写租借记录。如果此例中的行李员，请客人检查所借的雨伞，酒店后来就不会如此被动；

3.一旦出现物品损坏，酒店首先必须搞清楚损坏物品到底是哪一方的责任，只有在分清责任的前提下，才能决定是否需要客人进行相应的赔偿。如果确实是客人所为，应该委婉的向客人作出解释并提出赔偿损坏物品的要求，这样既能维护酒店经济利益，又能让客人比较容易接受，还不会对酒店产生不良影响。

案例启示：

从这则责任不清引发纠纷的案例中，我们可以看出：

1.酒店无论任何岗位，在执行工作时，必须按照标准的工作流程进行，否则很容易出现问题，惹下麻烦；

2.员工在即将引发争论，自己无法处理问题时，应该及时上报领导处理，切勿与客人进行争论；

3.酒店应当勇于承认错误，承担责任，及时对客人的情绪进行安抚，积极维护自身形象，留住回头客。