



失信于人的预订

案例编号：TJVI-F/O-027

案例名称：失信于人的预订

发生部门：前厅部

案例描述：

2013年3月，某公司要牌员工到杭州参加一个大型的会议，因此提前了三个月就在某酒店预定好了房间，并定好了价格。由于提前有预定，所以客人到总台登记入住时十分顺利，在登记表上签字交上押金后，就办好了入住手续。住店期间客人也感觉十分满意，然而不愉快的事情却在他们离店结账时发生了。原来预订酒店与客人讲好的价格是标准间每晚380元，而现在由于当地各大会议比较多，同类型酒店房间紧俏，所以房间价格纷纷上涨，变成了标准间每晚500元。

尽管收银员耐心的想客人解释涨价的原因，同时指出登记表上写的是标准间500元，客人在办理入住登记时并无异议。客人一听更为恼火，认为酒店有欺诈行为，并一再强调由于想相信该酒店，并且当时负责接待的服务员也未加提醒，才在入住时认为肯定是按照预定讲好的价格入住，因此签字时也没有去看登记表上的房价，同时要求酒店按原约定结算，不能没有诚信。

这时酒店的大堂副理看到这边情况，就走了过来，客人一下子似乎看到了希望。可是当大堂副理了解了情况，在对客人表示完礼节性的歉意后，对客人说既然已经在登记表上签了字，而且当时的资料也输入了电脑，自己也没有权利改变了，要变只有等总经理解决。听到这里，客人更加生气了，说：“你没有权力来干什么？浪费我们时间。一会儿我们要赶飞机回去，跟你们也说不清，算了这次就算我们倒霉让你们给黑了，赶紧结账吧，以后我们再也不祝你们酒店了。”大堂副理还想在说什么，可张了张嘴什么也说不出来。

案例分析：

酒店的房间涨价虽然是随着市场行情而涨，但是却违背了当初的约定，这种行为有坐地起价的嫌疑。相信该公司今后再有员工到当地出差，是绝对不会再入住这家酒店了。由于酒店随便更改了与客人事先约定的房间价格造成酒店失信于客人，不仅没能抓住已住店的客人，而且使酒店声誉受到了影响。

后续跟进：

企业案例

制作单位：天津职业大学



客人气愤的缴纳了现金，不等酒店再做解析便愤愤离店...

案例反思：

对有预订的客人，尽管客人入住当天房价调高，也必须按照预订时确立的价格进行结算。

通过本案例，酒店今后要注意：

1.对员工加强培训，教育他们不能只看到眼前的蝇头小利，而应该把目光放得长远一些，要力争最大限度的抓住每一位到店客人；

2.在目前国内酒店行业竞争十分激烈的形势下，不仅要提高服务人员的素质，而且更应该提高管理人员的素质，否则将会影响整个酒店的收益和未来的发展。如果本例中的大堂副理在了解了情况之后，果断的采取正确措施，此事完全可以避免，也不至于造成客人最后愤怒的离店。

案例启示：

这是一则酒店管理层与基层对客服服务的反面教材，从中我们可以看出：

1.酒店应当特别注重对管理层职业素养的培训，一个中层管理都没法完善的处理预订价格纠纷的酒店无法取得客人的信任；

2.诚信是待客之本，丧失了诚信，也就丧失了客源。