



弄巧反成拙

案例编号：TJVI-F/O-028

案例名称：弄巧反成拙

发生部门：前厅部

案例描述：

2013年7月10日，青岛市正值一年中的旅游旺季，某酒店总经理为了方便，将需要不同优惠的客户列到了一个清单交给总台收款员。一天，钱先生来到总台办理结账离店手续，这位客人恰好是酒店的一个关系客户。实习生小峰接待了这位客人，并在清单里发现了客人的名字。然后小峰为了取悦客人，告诉钱先生说：“酒店总经理特别关照给您的房价打八五折。”钱先生一听十分高兴，连声道谢，满意的交款结账。就在这时，小峰又拿出了总经理开列的打折名单，指着客人的名字说：“您看，这清单上面都是我们酒店的打折客户，您的名字在这，注明了八五折优惠。”钱先生满脸欣喜的接过清单一看，自己名下确实是打八五折，忙说：“好，好，就这样吧。”但是，当他看到其他户籍本地的人名下都是七折、八折的时候，脸上立即晴转阴，问道：“这都是你们酒店的客户吧？怎么给别人的都是七折、八折？给我这户籍外地的人就是八五折了？欺负我们这外地人么？”实习生无言以对，不知怎么解释好...钱先生掏出一沓钞票摔在桌上，冲小峰吼道：“这是房钱！快点把押金退我，我要赶时间了！”小峰愕然的退换押金，钱先生摔门而去...

案例分析：

实习生小峰亮出清单原本是为了讨好客人，但是却亮出了麻烦。

酒店为了增进与客户之间的友情，吸引更多的客源，常常会对不同的客户给予不同的折扣优惠，这是常规做法。因为不同的客户与酒店关系不同，对酒店的经营与发展起的作用不同，也就不能同等对待，酒店并无厚此薄彼之意。

后续跟进：

客人愤愤离去，无其他后续跟进。

案例反思：

总经给予前台的打折清单，是酒店的内部机密，仅供酒店内部财务人员掌握，是绝对不能泄露给客人的。因为一旦客人掌握了这些情况，必然要与其他客人享受的优惠幅度作对比，当发现酒店给自己的折扣不如别人时，心里就会不平衡，就可能由原来的满意变成极度满意

企业案例

制作单位：天津职业大学



了。从而，给客户与酒店领导制造了矛盾，让酒店陷入被动，使酒店借折优惠与客户加强联系的努力成为泡影，及损失了经济利益，又得罪了客户，可谓费力不讨好，其后果是严重的。进过此事，酒店今后应该注意：

1.培养酒店员工的保密意识。告诫员工企业机密不能泄露给任何客人；

2.制定相关政策，对泄露酒店机密的人进行相应的处罚；

3.加强酒店员工，尤其是实习生的基本素质培养。从本例中的实习生小峰所犯的错误我们可以看出，酒店服务绝不是简单的熟练劳作，还必须遇事多动脑筋，努力提高自身素质，才能胜任服务工作。

案例启示：

从这则案例总我们可以看出：

1.酒店应当重视对实习生职业素质的培养；

2.内部的机密文件，酒店领导应当注明，以防止员工不明原因而泄露。