



## “赖账”的星级客户

**案例编号：**TJVI-F/O-029

**案例名称：**“赖账”的星级客户

**发生部门：**前厅部

**案例描述：**

长沙市某酒店里住着一位该酒店的星级客户——朱先生，朱先生是一家公司驻长沙分公司的经历，公司的效益不错，因此包了酒店一间客房长住。朱先生入住时与酒店签有一份包房合同，并因此成为该酒店的星级客户，双方约定：客人入住时缴纳一个月的房费押金，以后每月 10 日前结清上月一切费用，同时酒店允许客人在酒店各个营业点签单挂账。几个月过去了，朱先生每次都是在每月 10 日前，到总台结清上月的消费账款，一切相安无事。然而，在第七个月的时候，朱先生没有及时到总台结账，总台收银员还发现朱先生的账上出现了余额负数，便打电话请他到总台再付一个月房费订金，朱先生表示马上会支付，可是，几天后服务员见到朱先生请他付订金时，他依然爽快的表示近日一定付。又是今天过去了，朱先生仍然没有行动，但却请客依旧，消费直线上升。于是，服务员将情况向上级做了汇报。当前厅经理亲自来到客户房间说明情况时，朱先生面露愁容的表示，最近公司资金周转有点麻烦，请酒店通融几天，过几天一定把账补上。第二天，前厅经理来到办公室，拿起总台打出的账单，看着透支的大笔金额，乘着朱先生不在酒店，毅然采取了行动，封锁了客人的房间，并通知酒店各部门，终止朱先生的签单权，改为现金，全面消除了朱先生星级客户的待遇。

**案例分析：**

本案例中朱先生由于资金周转出现了困难，致使房费一拖再拖。酒店前厅无奈之下暂停了对朱先生这个星级客户的应有服务，这样的做法既不利于解决问题，也会使酒店失去这个客户，其做法乏善可陈。不妥之处有两点：（1）没有给予客人充分的信任。尽管朱先生目前在酒店消费确实透支了，但客人有着良好的社会地位，以往的住店期间信誉非常好，并且是酒店的星级客，应该说有一定的信用度可言。酒店这么做只能是得罪客人、失去客人，刻字机带来损失；（2）封锁了客人房间。这样做只能是逼迫客人去总台买单，如果客人是在没钱，又没其他办法，只能是逃之夭夭，这样，蒙受损失的依然是酒店。

**后续跟进：**

**企业案例**

**制作单位：天津职业大学**



晚上，朱先生带着还酒店的欠款回到酒店，奔波了一天的他想要在房间休息一下再到餐厅吃晚饭，但是当他开房门的时候发现房门怎么也打不开，他叫来服务员来一问，这才明白了原因。朱先生平静的让服务员打开了房门，整理好了行李后，径直到了总台办缴清欠款，一言不发的离开了酒店，前厅经理明白酒店永远的失去了这位星级客户。

#### 案例反思：

在本案例中，既然客人承认了账目，并表示愿意偿还，那么可以在取得客人同意的情况下，在他偿还之前，把有效证件及贵重物品保管在酒店的保险箱内。这样酒店记得到了法律保障和相当的经济保障，有没有涉及违法行为。如果，前厅经理与客人好好沟通，取得客人同意之后这样做了，那么客人在第二天回酒店缴费后便不会失望的离去。

#### 案例启示：

1.酒店应该对其长住客人的资信情况做详细调查，以免出现逃账、赖账、坏账、死账等情况；

2.总台收款处要随时查询余额，出现超支情况，及时向上级汇报，以便及时决策，避免更大损失；

3.发现有逃账迹象或账面余额出现负数的情况，酒店各相关部门要密切配合，团结协作，共同追账，不要彼此推卸责任；

4.同样的情况，对不同的客人、不同的情况要区别对待。如对资信情况比较好的客人，当客人麻烦时，要尽量帮助客人渡过难关，把客人给酒店短期内带来的损失看做一次提供个性化服务的机会。但是，对待蓄意逃账的客人，必要时可采取相应的法律措施，以保障酒店利益。