

第六章 酒店内部营销

实务案例-客房部

主讲人：林贊

案例发生区域	发生时间	案例类型	案例类别
客房部 工程部	2018 年 3 月 10 日	☒ 优质服务 ☐ 缺陷服务	团队合作 效率 细心
案 例 描 述			
3 月 10 日, 419 入住了一位孙先生, 他的随身行李就是一个小型的带滑轮的行李箱, 而且, 有一只轮子快要掉下来了, 小隋想提醒孙先生, 但又怕当面提出, 他觉得面子上挂不住, 于是小隋送他到房间后就退了出来, 但他一直在留意孙先生是否已外出, 直到中午他还未出来。小隋想不等他了, 他先去吃饭吧, 可就在他放好工作车, 准备去吃饭时, 孙先生从房间出来了, 小隋送他上电梯后立即打开他的房门查看他的行李箱, 果真一只轮子松动的厉害, 于是她以最快的速度用从工程师傅那借来的螺丝刀给他拧紧, 可同时小隋又发现他的箱子拉杆有些倾斜, 原来是少了一个螺丝, 估计不久也要不能用了。哎呀, 这个她可办不了! 想来想去, 她想到了向工程师傅求助, 可现在是吃饭时间, 师傅能上来吗? 她抱着试试看的心里拨通了工程部的电话, 没想到工程师傅一听原因, 二话没说就提着工具箱上来了, 很快就修好了拉杆, 小隋本想给孙先生留言, 告诉他修箱子的事, 可转念又一想, 也许孙先生还不知道行李箱坏了呢, 还是不说了吧! 于是小隋关上房门便去吃饭了, 饭后她刚推出工作车准备开工, 孙先生从房间里出来了, 很严肃的说: “大姐, 你进我房间了吗?” 我一看他的样子心想: 坏了, 他肯定不愿别人碰他的东西! 她正犹豫怎么回答呢? 孙先生又开口了: “大姐, 别说不是你修的箱子, 我最讨厌别人骗我哦!” 我一听没事, 他没生气, 于是她便把修行李箱的事情经过告诉了孙先生, 孙先生听后高兴的说: “唯有你发现了我的箱子坏了, 大姐, 你太细心了, 谢谢你! 你的服务真好!” “此时小隋的心情也非常高兴, 连忙说不用谢, 以后如果您还有什么需要帮忙的可随时找我, 我随时为您服务。在日常工作中, 只要我们用心、细心, 一定会给客人带来一个又一个的惊喜。			

要求及流程

- 1、以小组方式对案例进行讨论分析
- 2、形成小组讨论方案, 是否有更优的方式
- 3、企业导师对小组方案进行点评
- 4、对服务流程进行设计
- 5、小组成员进行角色分配, 准备好角色扮演的内容
- 6、角色扮演
- 7、企业导师点评