

第六章 酒店内部营销

实务案例-总结

主讲人：林赞

帝豪酒店实务案例集-内部营销

案例发生区域	发生时间	案例类型	案例类别
前厅部-前台 客房部	2018 年 1 月 22 日	☐ 优质服务 ☒ 缺陷服务	服务支持 效率
案 例 描 述			
中午时分,住客刘先生神色匆匆地找到酒店大堂经理 Tracy 说他放在房内的几件行李都不见了,现在不知如何是好。刘先生是酒店的企业协议客人,一直住在 1518 房。经了解,刘先生曾向总台员工 Tina 提出房内马桶堵塞,要求换房,但当他吃完饭回来后行李就都不见了。大堂经理 Tracy 立即向 Tina 及客房部询问。经过多番询问后得知:总台员工 Tina 在接到刘先生的换房请求后,即答应帮其换到 1618 房,并做好新钥匙,交给礼宾部行李生 Tom 去 1518 房通知刘先生并帮助换房, Tom 敲了几次门后确认房间没有人后,把钥匙还给了 Tina,因此没有能通知到刘先生换房;然而,客房部在接到总台通知 1518 房已换到 1618 房时,发现何先生的行李仍在 1518 房,本着助人为乐的目的,就把行李搬到了 1618 房。			

1. 真实瞬间
2. 团队协作
3. 直接与顾客接触的员工
4. 不需要与顾客直接接触员工

帝豪酒店实务案例集-内部营销

案例发生区域	发生时间	案例类型	案例类别
前厅部-礼宾部、前台 餐饮部-中餐厅 后厨	2019 年 2 月 19 日	☒ 优质服务 ☐ 缺陷服务	服务支持 团队合作
案 例 描 述			
一位客人在自助餐厅面条摊位前要求厨师 Bob 在面条里加入鸡蛋，同时他提到当天是他妻子的生日。 厨师 Bob 不仅按照客人的要求做好了面条，而且主动准备了生日蛋糕，并安排员工到那位客人的餐桌前唱生日歌，送上蛋糕，为客人送上生日祝福。客人表示，厨师 Bob 的行为给他带来与众不同的感受。			

- 1. 常规性业务与非常规性业务
- 2. 顾客往往将服务组织的工作人员等同于服务本身

帝豪酒店实务案例集-内部营销

案例发生区域	发生时间	案例类型	案例类别
前厅部 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			
酒店贵宾 Lam 女士抵达潮汕机场时行李箱坏了。当她走进酒店大堂时，前厅部员工立即发现了这一问题，主管 Jack Wang 主动采取措施，为 Lam 女士更换了一个酒店的行李箱。解决这一问题只用了不到 10 分钟的时间。 与此同时，主管 Jack 提出将 Lam 女士滑轮损坏的行李箱送至工程部，请工程部员工对行李箱滑轮进行维修。 在维修的过程中工程部赵师傅发现酒店没有 Lam 女士行李箱滑轮配件，客房部的 Judy 主动提出找自己做箱包生意的朋友帮助，在 Judy 的帮助下，滑轮配件很快送达酒店并完成更换。 Lam 女士非常惊喜，她对酒店管理层和酒店的服务给予了高度评价。她说：“鉴于他们的出色服务，我下次来汕头只住你们酒店。” 前厅部团队不仅预见到了客人的需求，而且作出了迅速的反应。最后，他们赢得了客人 Lam 女士对帝豪品牌的忠实感。			

1. 常规性业务与非常规性业务
2. 员工是酒店产品的一部分
3. 员工的服务作为评价服务质量的基础

企业导师点评