

第六章 酒店内部营销

实务案例-前厅部

主讲人：林赞

案例发生区域	发生时间	案例类型	案例类别
前厅部-前台	2018年3月13日	☒ 优质服务 ☐ 缺陷服务	语言表达 主管支持
案 例 描 述			
早上，住 916 房间的香港客人下电梯来到大堂总台服务处结帐。他操着一口粤语对服务员说：“小姐，916 房结帐。”“好的，先生，请把您的钥匙牌或房卡证给我看一下。”服务员礼貌地回答。“哦，我没有带来，可以结帐吗？”客人显得有点不耐烦。“请问先生，您的姓名叫……”服务员接着又问。客人不悦道：“结帐还用问姓名？”服务员耐心地解释说：“因为我们需要核对一下姓名，以防万一搞错会带来麻烦。”客人很不情愿地报出了自己的姓名。服务员迅速地打出帐单，客人掏出皮夹子拿钱。同时，服务员又对客人叮嘱了一句：“顺便说一下，您的 916 房钥匙牌用完后请送到收银台。”谁知客人一听，勃然大怒，收起钱来，大声嚷嚷：“你们酒店这么麻烦，给钱不要，还唠叨个没完，我不付款了。”嘴里还冒出几句骂人的话，一面收起钱来，扭头就往电梯处去。 正在值班的大堂副理闻声跑来，立即赶到电梯口，把客人请回来，对他说：“先生，您息怒，有什么意见尽管提，我们立即解决，但钱还是要付的。”这位客人却指着服务员的鼻子说：“她不道歉，我就不付款。”此时，服务员已是满腹委屈，实在难以启齿道歉，双方僵持不下，引起了服务台客人们的注意。怎么办？大堂副理紧张地思考一下，便跟服务员轻声说了几句，服务员听到了点点头，强忍着几乎快要掉下来的眼泪，对客人说了声：“对不起。”客人这才付了钱，扬长而去。			

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