

责任编辑 陈 志 李荣强

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理案例选析/范运铭编著. —北京:旅游教育出版社,2000.

11

ISBN 7 - 5637 - 0892 - 8

I. 客… II. 范… III. ①饭店 - 商业服务 - 研究 ②饭店 - 经济管理 - 研究 V. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 36633 号

## 客房服务与管理案例选析

(第 2 版)

范运铭 编著

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| 出版单位     | 旅游教育出版社                              |
| 地 址      | 北京市朝阳区定福庄南里 1 号                      |
| 邮 编      | 100024                               |
| 发行电话     | (010) 65778403 65728372 65767462 (真) |
| 本社网址     | www. tepcb. com                      |
| E - mail | tepx @ sohu. com                     |
| 印刷单位     | 河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂                     |
| 经销单位     | 新华书店                                 |
| 开 本      | 787 × 960 1/16                       |
| 印 张      | 10.75                                |
| 字 数      | 149 千字                               |
| 版 次      | 2005 年 6 月第 2 版                      |
| 印 次      | 2005 年 6 月第 1 次印刷                    |
| 定 价      | 18.00 元                              |

(书如有装订差错请与发行部联系)

## 修订说明

旅游业和饭店业的快速发展,旅游教育规模的不断扩大,对旅游相关专业教材的建设提出了更高的要求。

案例教学作为一种行之有效的教学模式,在旅游教育领域得到不断推广。为满足中(高)等旅游相关专业教学对案例教材的需求,我社于2000年适时推出了“旅游服务案例教学丛书”。本丛书共包括《前厅疑难案例解析》《客房服务与管理案例选析》和《星级饭店餐饮服务案例选析》三本。

四年多来,该套案例丛书以其实例的生动性、评析的深刻性以及经验的可借鉴性,得到了广大在校师生和旅游从业人员的青睐。该丛书寓服务理念、管理理念于具体的案例之中,将理论与实践有机结合,对提高旅游相关专业教学质量起到了很大的促进作用。然而,由于旅游服务与管理理论和实践的不断丰富,正反两方面新案例的不断涌现,丛书的某些内容日显陈旧。因此,我社组织了原书作者对该套丛书进行了修订。

修订后的本套教材定名为“旅游案例丛书”,具有以下明显的特色:

第一,该套教材以旅游服务的实际工作为主要内容,围绕饭店前厅、客房、餐饮等一系列服务环节展开,每本一个主题,以实用性为特点,力求释难解疑、深入浅出、生动可读。

第二,为进一步突出案例教材的特色,修订教材减少了理论论述的内容,删除了原教材案例中的过时信息,增加了新的案例,特别是涉外服务以及一些国际性大饭店服务与管理方面的案例,以反映现代饭店业最新的行业动态、行业理念。

第三,书中每个案例都冠以简明扼要的小标题,并且每个小标题都直接出现在目录中,方便读者查阅。

本套教材不仅可以作为院校教学的辅助教材,也适用于旅游从业人员的在岗培训,还能对旅游管理人员和服务人员的实际工作起到借鉴和帮助作用。

**我们已进入一个新的世纪,在新世纪参与国际竞争的中国旅游业,应该重在提高服务质量和管理水平。希望这套丛书的修订出版,能为我国旅游服务水平的提高做出应有的贡献。**

**旅游教育出版社**

**2005 年 6 月**

|                        |  |
|------------------------|--|
| 客房服务篇 .....            |  |
| 邮政大臣喝厕水 .....          |  |
| 洗手间里翻花样 .....          |  |
| 问候语惹怒了客人 .....         |  |
| 房内吃瓜  两种说法 .....       |  |
| 我要新的毛巾 .....           |  |
| 他们都是维修工 .....          |  |
| 结账退房以后 .....           |  |
| 客人离店被阻 .....           |  |
| 褥垫上的污渍 .....           |  |
| 客人要取遗留物品 .....         |  |
| 明察秋毫——“不可能”的结局 .....   |  |
| 公寓房来了一家日本客人 .....      |  |
| 长长的菜单 .....            |  |
| 消除误解——拒付洗衣费引出的故事 ..... |  |
| 不能让客人把遗憾带走 .....       |  |
| 李先生的“家” .....          |  |
| 客人没去餐厅 .....           |  |
| 两瓶开水 .....             |  |
| 小骆的迷茫 .....            |  |
| 沙特阿拉伯客人前来完婚 .....      |  |
| 免费擦鞋 .....             |  |
| 又湿又脏的皮鞋 .....          |  |
| 主动服务——这位客人需要“擦鞋” ..... |  |
| 细心服务——烘干淋湿的球鞋 .....    |  |
| 一点法国护发液 .....          |  |
| 饭店无小事,事事须用心 .....      |  |
| 深夜醉倒的客人 .....          |  |
| 细致周到——浴缸里醉酒的客人 .....   |  |
| 娜塔莎终于明白了 .....         |  |
| 贴心服务——客人在房间里静悄悄 .....  |  |
| 世界上最善良的人 .....         |  |



|                         |  |
|-------------------------|--|
| 突遇梦游病人 .....            |  |
| 温暖你心——关注生病的客人 .....     |  |
| 团队要去北京 .....            |  |
| 熬制中药 .....              |  |
| 故障房也得派用场 .....          |  |
| 五分钟调换房间 .....           |  |
| 晨衣、三眼插座与特大号拖鞋 .....     |  |
| 应该追究谁的责任 .....          |  |
| 夜间访客时间过了..... ..        |  |
| 半卷卫生纸 .....             |  |
| 冷峻的日本客人笑了 .....         |  |
| 小姐,对不起..... ..          |  |
| 人人都有促销的机会 .....         |  |
| 玫瑰色套装 .....             |  |
| 名牌衬衫上的锈斑 .....          |  |
| 不许挪动的位置 .....           |  |
| 洁癖绅士住店 .....            |  |
| 服务员的自我保护 .....          |  |
| 金蝉脱壳计 .....             |  |
| 不能说不——没有婴儿床怎么办 .....    |  |
| 有求必应——凌晨两点的客衣洗熨 .....   |  |
| 爱的奉献——我有两只小音箱 .....     |  |
| 以小见大——一只缺口的苹果 .....     |  |
| 找出玄机——冰柜里有两条毛巾 .....    |  |
| 煞费苦心——干枯的鲜花变干花 .....    |  |
| 小事大作——情人节的祝福 .....      |  |
| 悉心关照——染色的 T 恤弃而复得 ..... |  |
| 细腻入微——客人的洗衣粉快用完 .....   |  |
| 有备而作——她可能忘带暖水袋 .....    |  |
| 交流沟通——微不足道的小礼物 .....    |  |

|             |  |
|-------------|--|
| 客房管理篇 ..... |  |
| 烫金的名字 ..... |  |
| 本日无投诉 ..... |  |



|                       |  |
|-----------------------|--|
| 天壤之别——客人的头碰伤了 .....   |  |
| 情理战术——房间少了6瓶酒水 .....  |  |
| 情急智生——客人穿上了酒店制服 ..... |  |
| 电工的鞋子 .....           |  |
| 精洗高级裘皮大衣 .....        |  |
| 宾馆内的麻醉抢劫案 .....       |  |
| 通行无阻的惯盗 .....         |  |
| 《服务指南》不见了 .....       |  |
| 花台架缺损了一个角 .....       |  |
| 客人沐浴被烫伤 .....         |  |
| 日本客人拒付电话费 .....       |  |
| 客人带走一条浴巾 .....        |  |
| 干洗还是湿洗 .....          |  |
| 这件衣服该不该收 .....        |  |
| 燕子的道歉信 .....          |  |
| 温馨的生日 .....           |  |
| 接到客人报失以后.....         |  |
| 一桩棘手的投诉案 .....        |  |
| 有人在大堂里吐痰 .....        |  |
| 公寓服务的适度与过度 .....      |  |
| 对主管的处分 .....          |  |
| 工程协调会 .....           |  |
| 铁钉伤害客客不究 .....        |  |
| 有了家贼 .....            |  |
| 对红色女士包的承诺 .....       |  |
| “严禁”与“请勿”.....        |  |
| 深夜客人不见了钱包 .....       |  |
| 叫早观日出 .....           |  |
| 公寓客房应该何时清扫 .....      |  |
| 留在门锁上的钥匙 .....        |  |
| 一起饭店涉外抢劫杀人案 .....     |  |
| 客人拿走衣架 .....          |  |
| 意见卡 .....             |  |

**饭**店的基本功能是通过向客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,来满足其旅居生活的需求。而客房则是客人旅游投宿的承担者,也是饭店经济收入的主要来源之一。客房初建时虽然投资大,但耐用性强,在一次销售后,经过服务人员的清洁整理,又可重复销售并获取收入。在客房的运营中,其成本和费用较低,其利润率可达 70% 以上。客房是饭店的核心产品,其管理和服务水平决定了饭店的等级和档次。

客房产品要满足客人需求,必须做到清洁、舒适、方便、安全、温馨。客房作为客人休息、睡眠的区域,必须为客人创造一个安宁的环境。同时,客房作为客人的私人领域,宾客们是不愿让别人在客房里干扰自己的私生活的。因此,要做好客房服务,客房部员工必须突出“真诚”二字,要实行感情服务,避免单纯的任务服务,用心细致,注重细节,把服务作为展示自己才华的机会,理解顾客当前和未来的需求,满足顾客要求,并争取超越顾客的期望。要做好客房服务,必须针对客房服务以“暗的服务”为主的特点,“见物如见人”,“润物细无声”,将服务工作做在客人到店之前或不在房内期间,让客人感到饭店处处都在为自己服务,却看不到服务场面的渲染,又如同在自己家里一样方便、称心,享受舒适、温馨的氛围。



## 案例 1

## 邮政大臣喝厕水



## 内容提示

× × 是某国原内阁最年轻的也是唯一的女性大臣——邮政大臣，她的工作经历却是从负责清洁厕所开始的。



## 案例正文

现年 41 岁的邮政大臣 × × 除了是某国原内阁最年轻的阁员外，也是唯一一位女性大臣。然而有谁能想象得到，她的事业起点却是从喝厕水开始的。

× × 的第一份工作是在某酒店当白领丽人，在受训期间负责清洁厕所，每天都要把马桶抹得光洁如新才算合格。可是自出娘胎以来她从未做过如此粗重的工作，因此第一天伸手触及马桶的一刻几乎呕吐，甚至在上班不到一个月便开始讨厌这份工作。但有一天，一名与 × × 一起工作的前辈在抹完马桶后居然伸手盛了满满一杯厕所水，并在她面前一饮而尽，以此向她证明经他清洁过的马桶干净得连水也可以饮。

此时，× × 才发现自己的工作态度有问题，根本没资格在社会上肩负起任何责任，于是对自己说：“就算一生要洗厕所，也要做个洗厕所最出色的人。”

结果在训练课程的最后一天，当她抹完马桶之后，毅然盛了一杯厕所水喝，而这次经历也成为她日后做人处事的精神力量的源泉。



## 评析

“角色”一词在中文指演员扮演的剧中人物，在英文中 (role) 还可作“任务”、“作用”的解释，因此角色就是指某一个人物在某一位置上发挥某种作用、完成某种任务的意思。作为饭店员工，无论是高级管理者，还是普通服务员，所扮演的都是服务角色。当然一个人在生活中作为社会人有多种角色，但一到酒店上班就统一成了服务角色，这种角色转换的实现并不是一件容易的事，所以国外有些饭店有一项不成文的规定，凡是到酒店的新员工都必须从洗厕所开始干起，只有通过这一关的人才能端正工作态度，实现角色的转换，“就算一生要洗厕所，也要做个洗厕所最出色的人”。本案例生动地介绍了 × × 是怎样通过这一道关口的。





国内的环境与酒店的涉外环境反差很大,特别是现在很多的青年职工都是独生子女,不少是家里的“宠儿”,有的甚至四体不勤、五谷不分,乍一来到酒店,很容易导致员工角色的模糊,把家里的角色自觉或不自觉地带到了酒店当中,以致一受挫折就无法忍受。酒店的新员工,包括转行到酒店的管理人员,不妨首先从负责清洁厕所的工作干起,丢掉面子,端正态度,真正进入酒店服务角色的正常状态,以担负起工作的重任。



### 思考题

1. 你怎样理解自然人向社会人的角色转换?
2. 通过本案例你有何体会?
3. 你怎样理解“服务”的理念?

## 案例 2

# 洗手间里翻花样



### 内容提示

公共洗手间常常被人们与“肮脏”两个字连接起来。上海某饭店二楼的洗手间服务员却用其真诚而细腻的服务给客人以清洁舒适的服务。



### 案例正文

在上海某饭店二楼某酒家用餐的3位福建来客中,有一位瘦高个子的英俊小伙子,看来喝多了点,讲起话来口齿已不大清楚。他经不住朋友的怂恿,又喝空了一杯,然后便蹒跚地朝洗手间走去。

客人还未走到门口,洗手间的门便“自动”打开,服务员小匡随即向客人问好致意。客人便后洗手,小匡主动打开水龙头,先后滴上两种不同功效的洗手液,旋即又递上小毛巾。这些动作衔接自然,配上诙谐的语言,使福建客人的醉意大消。

“先生今天用餐一定很愉快,”小匡打开另一条毛巾说,“请让我为先生在这块洁白如雪的毛巾上滴上四滴神奇的清凉液,保先生事事(“四”是“事”的谐音)如意”。话音未落,毛巾已经轻轻送到客人的手上。就在客人擦脸的瞬间,小匡已转身到了客人的身后,右手握着小巧玲珑的健身锤,不无幽默地说:“请允许我在先生左右两边用这把功效特好的小锤子轻轻敲上几下,把您一天的疲劳统统敲光。”一会儿小匡又抽出健身球,让球在客人的背部、腿部上下流动,亲切地对客人说:“先生现在一定有一种神仙般



的飘飘然感觉吧。”几乎就在同时,小匡又出现在客人面前,取出一瓶清脑神液,“请再允许我在您的太阳穴上搽这种妙不可言的药水,包您万分舒适。好,先生,让我再在您的额头正中央也滴上一滴,效果将会更好。最后一滴我要搽到您神经系统高度集中的人中处。”所有这些动作都是丝丝相扣,一气呵成。

说时迟,那时快,小匡又迅速选出一把适合福建客人使用的木梳,再用刷子刷去客人衣服上的屑物,然后用电剃刀为客人刮胡子,用剪刀剪去伸出的鼻毛,接着是五花八门的化妆用品……福建客人正待举步要走时,小匡又从一溜儿鞋油中取出一支,蹲下给客人擦鞋。

“你在洗手间工作,何以这般卖力?”客人感到不解。

“孔子曰:‘有朋自远方来,不亦乐乎?’来客都是我的朋友,我当然要为朋友热情周到地服务喽!”小匡笑着说。

## 评析

洗手间在公众心目中是难登大雅之堂的场所,洗手间的服务比较单一,五星级酒店也不过是有开龙头、递毛巾、拉门等常规动作而已,翻不出花样。而该酒家洗手间服务员小匡却在短短几分钟内见缝插针地献上一套接一套的服务项目,令人不敢相信这一切竟发生在洗手间里。(当然应针对不同对象,有节制地进行服务)

小匡为自己确立了一个由 16 个字组成的服务宗旨:“礼貌待客,热情服务,污垢不留,常保明净。”客人走进他的洗手间看不到一寸湿地,闻不到一丝臭气,小便池雪白,镀铬的冲水器光洁照人;一个个独立的小间由鲜艳的彩色塑料板隔开,也是光滑如镜,洗手台上各式用品琳琅满目,色彩斑斓。国际游客常抱怨我国卫生状况差,如果各地洗手间都能如此,那么也能达到国际水平了。

酒店业同行对该酒家的洗手间服务也是见仁见智。不少人提出在洗手间里还是让客人自由些好,这种观点也很有道理,但是本案例中小匡对待工作的热忱,以及在本岗位上刻苦钻研、提高服务质量的态度还是值得酒店从业人员学习的。

## 思考题

1. 为什么说“洗手间是饭店的名片”?
2. 小匡的服务态度为什么值得学习?



## 案例 3

# 问候语惹怒了客人



## 内容提示

在充满文化和艺术氛围的旅游饭店中,服务员的接待服务工作理应富有艺术性,讲究技巧和灵活性。用语不规范会得罪客人,但如果千篇一律地追求规范,不考虑客人的内心需求,又会弄巧成拙,事与愿违。



## 案例正文

### [案例 A]

#### “您出去呀”惹怒了客人

这是一家酒店客房服务台,一位女服务员正在值台服务。这时,一位美国小姐从她的房间走出来,服务员一见,就用中文问了一句:“小姐,您好!您出去呀?”这位美国小姐略通中文,她说:“你说的‘小姐,您好’我懂,那‘您出去呀’是什么意思?”这位服务员解释道:“我们平时见到朋友,习惯问‘你出去呀,你去公园,你去工作呀,等。’”这位小姐只听懂了几个词“出去,公园,工作”,其他就不懂了,立即翻了脸,说服务员侮辱她。服务员反复解释,由于语言不通,越解释客人越恼怒。一气之下美国小姐找到总经理投诉,说服务员侮辱她的人格,说她是去公园工作的妓女,要求饭店做出解释。总经理了解了事情真相,并代表酒店向客人道了歉。

### [案例 B]

#### “您好,先生”气走了客人

某宾馆一位姓王的常住客人最近突然从本宾馆迁到对面的一家饭店住宿。客房部经理知道后,亲自去拜访客人,问其原委,这位客人说:“客房服务员是‘鹦鹉’,每次见到我只会‘鹦鹉学舌’地说‘您好,先生’,而对面饭店客房服务员是‘百灵鸟’,我每次碰到服务员时总能听到曲目不同的悦耳歌声,这使我心情舒畅。”

### [案例 C]

#### “请慢走”得罪了客人

一次,某位客人离开时,服务员礼貌送客,说了一句:“请慢走!”没想到客人立即回敬她:“小姐,你不是存心让我迟到吗?我赶着去开会,你请我慢走到什么时候?”弄得这位服务员很尴尬。



## 评析

1. 饭店的服务用语是员工为客人服务、传递信息和情感、增进友谊的桥梁,也是饭店与宾客相互了解的媒介。服务人员在接待客人过程中,要注意使用规范的礼貌用语。特别是接待外宾,更要注意中文和英文用语在文化上的差异,否则会导致相互间的误解。有时候这些文化差异甚至令人难堪不已。美国小姐的投诉正是我们的服务人员用语不当(其本意是热情地与客人打招呼),触犯客人的忌讳而造成的。礼貌规范的服务用语标志着一家饭店的服务档次与水平。每位服务人员必须要强化外语培训,增强服务语言艺术修养,说好每一句服务用语,才能顺利与国内外客人沟通,令客人满意。

2. 称呼客人的姓氏对客人来讲是一首最美妙的音乐。“您好,先生!”对初来乍到的新客人来说是一句很礼貌的问候语。但是,对常住客人来讲却显得陌生和疏远,难怪常住客人王先生会说服务员是鹦鹉学舌,突然就搬到对面的饭店去住了。此案例中服务员应把客人当老朋友看待,首先要注意称呼客人的姓氏“王先生”,并根据客人的职务、喜好、性格等特点说一些充分体现饭店关心客人、尊重客人且客人也爱听的话,如“王先生,您今天满面春风,一定是遇到了高兴的事情”,“王先生,今天天气很好,祝您万事如意”等等。另外,即使是使用同一句服务用语,针对不同年龄身份的客人,也应采取不同语气:年长者——尊敬;年轻人——亲切;年幼者——慈爱等。在不同的场合和时间,服务员在客人面前扮演不同的客人喜欢的服务角色,才能达到恰到好处的效果。否则,鹦鹉学舌、千篇一律,只能令客人反感和不快。

3. 客人是有血有肉有感情的人,服务用语在不同的场合对不同类型的客人的运用上更不能犯教条主义的错误,简单地照搬模式语言,否则会造成客人的不快。“请慢走”本是一句礼貌用语,但是已经不太适应现代高效率、快节奏的生活方式,可改为“请走好”。正如“一路顺风”的祝愿语现在很少用的道理一样,因为现在旅客乘坐飞机的机会多了,飞机起飞要逆风而行,顺风起飞容易发生安全事故,因此改用“祝您平安”、“祝您旅途愉快”则更好。

## 思考题

1. 服务用语有哪些种类?
2. 服务用语的基本要求是什么?



## 案例 4

# 房内吃瓜 两种说法



## 内容提示

讲究语言技巧、注意使用礼貌用语是做好服务工作的关键之一,但语言仅仅是表达思想感情的工具,要想做好服务工作,还要以客人利益为中心来考虑问题和提出解决问题的方式。同样是客人在房间享用西瓜的问题,却有两种不同的结果。



## 案例正文

夏日炎炎,常有客人买西瓜回房间享用,瓜皮瓜汁极易沾染、弄脏地毯和棉织品,形成难以清除的污渍。于是,服务员 A 对客人说道:“先生,对不起,您不能在房内吃西瓜,会弄脏地毯的。请您去餐厅吧!”客人很不高兴地答道:“你怎么知道我会弄脏地毯,我就喜欢在房间吃。”服务员 A 再次向客人解释:“实在对不起,您不能在房间里吃瓜。”客人生气地说:“房间是我的,不用你教训。酒店多的是,我马上就退房。”说罢愤然而去。

相同场景下,服务员 B 是这样处理的:“先生,您好,在房间里吃瓜容易弄脏您的居住环境,我们联系为您切好瓜,您在餐桌旁吃,好吗?”客人答道:“餐厅太麻烦了。我不会弄脏房间的。”B 又建议道:“要么我们把西瓜切好,送到您房间?省得您自己动手,好吗?”客人点点头,说道:“那就谢谢小姐了。”



## 评析

两位员工的语言可谓“小同大异”。同的是两者都注意使用了礼貌用语(您、请……)意图基本上一致,都提出了解决办法。异的是两者的实际效果是天壤之别:A 令客人愤愤而去,扬言转换酒店;而 B 却使客人欣然接受了服务员的劝阻,并感受到了酒店细致入微的服务。

究其原因,在语言的表达中存在以下两个主要的区别:

1. 考虑问题的出发点不同。A 从客人在房间吃西瓜对酒店不利的角度来解释原因,使客人认为酒店只为自身着想,并不在乎客人的感受。而 B 表达出为客人的居住环境、为客人利益考虑的心愿,想客人之所想,服务就显得热情亲切。

2. 提出解决办法的方式相异。A 采用直截了当的方法,明确地告诉客



人“不能……”似乎毫无商量的余地,使客人产生受强制之感。B 的语言组织较为委婉,显出征询客人意见的关切之情。在客人固执己见的情况下,B 能灵活地做出合理让步,既坚持了酒店不准让客人在房内开瓜的原则,又保住了客人的面子,满足了他的要求。



### 思考题

1. 怎样理解语言是表达思想感情的工具?
2. 试举例说明使饭店和客人双赢的语言技巧。

### 案例 5

## 我要新的毛巾



### 内容提示

人上一百,形形色色。酒店的客人中,有不同习惯和爱好的人比比皆是。服务员小汤就遇到了一位爱挑剔的客人。



### 案例正文

一位中国台湾客人入住宁波市某酒店。行李员帮他把行李送进客房刚刚退出,服务员小汤就已提着一瓶开水走进房间。她面带微笑,把水瓶轻轻放到茶几上,主动询问客人:“先生,您有什么事需要我做吗?”台湾客人说:“小姐,请给我上一条毛巾。”“好的。”小汤满口答应。一会儿,她使用盆子端着一条干净的折叠着的毛巾来到客人面前,用夹子夹住毛巾,递给客人说:“先生,请用。”没想到客人却不高兴,责备道:“我不要旧的,我要没有用过的新毛巾!”小汤一愣,却不动声色,随即对客人表示:“对不起,我给您拿错了。”说完便出去换了一条新毛巾来,客人这才满意。

台湾客人泡上一杯茶——由于他喜欢浓茶,就用两袋茶叶泡一杯茶,并打开闭路电视,一边喝茶,一边看电视。茶冲过几次后,味道变淡了,他就把剩下的两袋茶叶另泡一杯。当他觉得茶味又不够时,发现茶叶已没有了。于是,客人打电话给楼层服务台,请服务员再送一些茶叶来。小汤很快就拿了几包同样的茶叶送给客人,没想到他大为不满:“我不要这种绿茶,我要喝浓一点的红茶!”小汤感到很委屈,但她丝毫没有流露,再次向客人道歉说:“对不起,我又给您拿错了。”接着又去换了几包红茶来送给客人。

此刻,客人也因两次对服务员发火而感到太过分了,连声向小汤道谢:“小姐,谢谢你,谢谢你!”脸上露出了一丝愧疚的神色。



## 评析

本例中客人显然是错了,因为他既没有说清楚要用新毛巾,也没有明确交代要换红茶,故小汤对客人的服务并没有错。小汤主动向客人认“错”,说明她对“把对让给客人”这句酒店服务座右铭有着正确的认识,值得称赞。

无论是新旧毛巾之别,还是红绿茶之分,客人一次又一次地无端指责小汤,这对小汤确实是非常不公的,而小汤却能自觉地承受委屈,用自己的委屈换取客人的满意,这正是服务员应努力达到的一种高尚境界。国内有些酒店在服务员中颁发“委屈奖”,这对鼓励员工为酒店整体利益承受委屈是有一定作用的。

当然,酒店在房间为客人配备低值易耗品时,应考虑到顾客的不同需求,根据物品价值原则,尽可能为客人提供较全的生活用品,使客人能自己动手满足其起居的生活需求。例如,现在有不少饭店在房间内就配备了红茶和绿茶两种茶叶以及电热水壶,同时注意客人的特殊需求,这样就能为客人提供更加满意的服务。

## 思考题

1. 为什么要“把对让给客人”?
2. 在为客人配备低值易耗品时,应考虑哪些因素?

## 案例 6

# 他们都是维修工

## 内容提示

两位德国客人不慎将酒水倒在了电控柜上,造成了房间线路的断电事故,按常规该房间只能封房维修两天才能恢复使用,但在某饭店客房部员工的努力下,5 分钟内房间就变成一片光明。

## 案例正文

某饭店南楼 205 号房是间长包房,住着两位德国客人,他们是一家合资企业的德方工程技术专家。一天晚上,两位德国客人从餐厅搬来一箱易拉罐啤酒及几个冷盘,各人坐在自己的床沿上,靠着电控柜兴致十足地对饮起来。两人酒量极好,一个劲地猛喝。不多时,喝空的易拉罐就堆成一大摊。突然,整个房间的电灯熄灭了,一团漆黑。原来是他们喝酒时不小心,打翻



了一罐啤酒,酒水倒在电控柜台面上,顺着缝隙渗进柜内,造成了短路。此时,两位客人尚未喝醉,连忙摸到门口,打开房门,用略显生硬的汉语大声呼叫服务员。

当班服务员小严闻讯赶来,得知 205 号房发生断电事故,当即安慰德国客人,请他们放心,他一定设法尽快修复。小严马上跑到办公室,找到正在值班的客房部孟经理和主管小郑,报告了刚才的意外事故。孟经理和小郑二话没说,打开旁边一只工具箱。这只“百宝箱”里各种工具、用品及零配件几乎应有尽有。他们熟练地取出螺丝刀、手电筒、电工笔、电源接线板、电吹风等工具,赶到 205 房现场。

只见他们打着手电筒,麻利地拆下电控柜侧面的盖板,用干布、卫生纸把柜内的水分吸干,再从外面楼层引进电源接通电吹风,对准受潮处使劲猛吹,只用 5 分钟就吹干了,刹那间房间里一片光明。

“哦!”两位德国客人禁不住欢呼起来,连声道谢,并竖起大拇指一个劲地称赞。

## 评析

客房电控柜短路造成的断电事故在短短 5 分钟之内便圆满解决,这是极其了不起的。按常规,遇到类似事故只能封房,晾它两天以上,直到受潮部分自然干燥,但这会给客人带来麻烦,客房经济损失至少六七百元。该饭店的客房管理者和员工通过小小的“技术革新”,便解决了这个难题,方便了客人,还带来了经济效益。

酒店客房设施设备的维修保养工作一般都是由工程部负责的,而该饭店的客房管理者和服员工自己动手超常规地解决客房断电的意外事故,其先进的经验值得酒店同行学习和借鉴。

该饭店对客房部设施设备的维修保养有一套严格的规章制度和操作规程。从经理、主管到服员工,遇到一般硬件故障都能自己动手及时排除。有的故障一时难以排除,就向客房部反映,尽量由部门调动力量自己解决,以缩短修理时间,提高客房服务效率。本例便是一个典型实例。

同时,客房设施设备得到及时的维护保养既可延长设施设备的使用寿命、节约费用,又能使客房部与工程部之间能更好地沟通。

## 思考题

1. 为什么客房服务员也要掌握简单的维修技能?
2. 怎样才能做好设施设备维护保养的工作?





## 案例 7

# 结账退房以后



## 内容提示

一位客人在早上 10 点办理了退房手续,但行李仍在客房内。接近中午,当他外出购物回到酒店时,发现自己的行李已不知去向。



## 案例正文

一位住在酒店内的客人某日中午要乘火车回乡,提前在上午 10 时到总服务台办理了退房手续。他认为在中午 12 时以前客房的使用权仍旧是他的,因此把整理好的行李仍旧放在客房内,没有和楼层服务员打招呼,便外出购物去了。

接近中午时,他回酒店准备取行李,谁知客房门开着,已有新入住的客人了。他发现自己的行李已不知去向,便到楼层服务员处询问,才知道行李已放到总台。

他找到楼层服务员,不料反而遭到一阵抢白:“你既然已办理退房手续,为什么不和我联系?放在客房内的行李如果遗失,你不能怪我!”

客人听后很生气,反问道:“你怎么能开房门让新客人进入呢?我的行李为何搬动地方了呢?”

楼层服务员申辩道:“新客人是经过我和总台联系后才进去的,我好意把你的行李寄存在总台,有什么不对。”

客人听后很不舒服,下楼到总台提意见,谁知总台不记得这位客人已办理过结账手续,不同意把行李交出,经过一番折腾,客人离店时已经是下午了。他临行时愤愤地吐出一句话:“我发誓,下次再也不住你们这个酒店!”



## 评析

本例中该酒店采用由楼层服务员为客人开房门的办法。由于总服务台和楼层服务台之间配合不够紧密,客人的行踪无法掌握,造成服务混乱。楼层服务员应当对客人退房离店的时间心中有数,事先主动和客人联系,以安排打扫和接待新客等有关事项。

即使客人不通过楼层服务员而直接到总台结账,总台人员也应该主动和楼层服务员联系。如果客人不马上离店,酒店便不应急于打扫,总台也不