



JIUDIANFUWUANLI XINLIJIEXI

酒店服务案例心理解析

◎徐栖玲 主编 郭一新 许秋红 姜彩芬 编著

- 洞察顾客的心理
- 迅速提高酒店的服务质量

BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

中国
酒店业

中国酒店业

JIUDIANFUWULIANLI XINLIJIEXI

酒店服务案例心理解析

作者：王旭 著 王旭 王旭 王旭 王旭

ISBN 7-309-04888-2

定价：35.00元

中国
酒店业

中国酒店业

F719.2
3

酒店服务案例心理解析

◎徐栖玲 主编
◎郭一新 许秋红 姜彩芬 编著

现代酒店
管理知识系列
XIANDAIJIUDIAN
GUANLIZHISHIXILIE

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务案例心理解析/徐栖玲等编著. —广州: 广东旅游出版社, 2003. 8

ISBN 7-80653-440-7

I. 酒... II. 徐... III. 饭店-商业服务-案例-分析 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 063753 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

湛江日报社印刷厂印刷

(广东省湛江市赤坎康宁路 17 号)

广东旅游出版社图书网

www.travel-publishing.com

广东旅游网

www.gdtravel.com

邮购地址: 广州市东华南路 118 号 B201 室 邮编: 510100

联系人: 王雯 邹亚洲 联系电话: 020-83860700

850 × 1168 毫米 32 开 10 印张 200 千字

2003 年第 1 版 第 1 次印刷

印数: 1-6000 册

定价: 18.00 元

前言

酒店是为顾客提供住宿、餐饮、娱乐、购物、商务、休闲等综合服务功能的企业。随着中国的改革开放向纵深发展，中国与世界的交流越来越广泛，据世界旅游组织的预测：21世纪中国将成为世界的主要旅游中心之一，到2020年，中国将成为世界第一大旅游目的地国。酒店将成为来自五湖四海的旅游者们在中国的温暖的家。

中国经济迅速发展，国民收入逐年增加，即将实现全面小康，为酒店业输送了大量的商务客、公务客、休闲度假客，国内各种类型的旅游者、度假者和市民家庭在酒店消费趋向也在不断增长。因此酒店的顾客群体在扩展，酒店的服务项目和功能在增加。除了一般的旅游酒店以外，商业型酒店已成为城市的政治、经济、文化中心，度假型酒店在各风景名胜地区形成一个个新型的村落，甚至每一个新建的住宅小区内的会所都具备了酒店的许多功能……可以说，全球化经济、国际旅游、国内旅游以及当地居民生活质量的提高，都推动了酒店业向档次分明、功能多样、结构完整的方向发展；反之，酒店业的发展又为提升当地的社会、经济、文化、生活等各方面都做出了卓越的贡献。

我们也要看到，与此同时酒店的经营管理的难度却越来越大，其主要原因是酒店业接待能力的增长率高于市场需求的增长率，新建酒店不断涌现，不仅设施设备新、功能好，而且酒店服务项目越来越多，内容也在不断更新。当这一切都呈献到

顾客面前，给予他们更多更广泛的可任意选择的空间的时候，酒店业内的竞争就越来越激烈起来。这一不可抗拒的趋势迫使酒店考虑：如何留住自己的熟客？如何把其它酒店的顾客发展成为自己的顾客？即：如何保持和拓展市场，提高市场占有率？按照服务营销的原理，酒店只有在为顾客提供优质服务，使顾客感觉中的服务质量达到了他自己的标准之后，他才会感到满意。满意的顾客会再次光顾该酒店，也会自愿代酒店作免费的宣传，他们是酒店的宝贵财富。所以酒店始终把如何提高服务质量，从而提高顾客对酒店的满意度和忠诚感作为追求的目标。

然而，要达到这个目标并非轻而易举。首先，酒店的服务工作都是人对人的“活”工作，这“活”字首先体现在顾客方面。顾客的构成越来越多样化：从上个世纪 80 年代的港台客、欧美客为主，到现在的国外、国内、本地客并存，带着各种消费目的的顾客会要求酒店提供不同的服务。另外，顾客的消费观念越来越成熟化，他们懂得酒店的等级以及相应的服务标准，也懂得释放自己的个性。他们不仅有物质需求，而且心理需求也突出地表现出来，往往会更明显地主宰顾客的消费行为，也会直接影响到服务过程中服务人员与顾客之间的交往，表现出很强的个性化的特殊需要。这“活”字还体现在环境的多变性，顾客在商业型酒店往往是以商务、公务、会务消费为主，也有个人和家庭的休闲消费，而在度假型酒店却恰恰相反。不同的酒店环境和顾客，不同的社会文化背景，使他们同一个人在不同的环境下也会有不同的需要和表现。

面对这样的顾客，酒店必须通过服务人员为顾客提供“一对一”的服务过程来体现“顾客第一”的理念，以达到提高市场份额的目标，这对于一般的前厅、客房、餐厅以及其它一线

部门的员工来说绝非易事。显然，他们如果完全按照酒店预先所规定的服务流程和规范来操作，并不一定能使每一位顾客都感到满意，甚至有时还会由于顾客的误会而造成难以解决的纠纷。因此，酒店管理人员和服务人员必须了解顾客的个性化的真实需求，摸透他们的心思，才能适当调整服务流程和操作规范，提供为他们专门设计的定制化服务；如果服务人员已经与顾客发生了某些纠纷，更要摸清顾客的心态，本着“顾客第一”的原则，妥善地解决问题。可见，洞察顾客的心理，了解顾客的真实需要，是做到令顾客满意的前提和基础。

然而，酒店服务人员如何准确地掌握顾客的真实需要也不是一件容易的事，他们在实际工作中往往会发现：顾客所来自的地域不同、民族不同、受教育程度不同、社会文化背景不同、从事的职业不同等等基本素质的差异，就会表现出对酒店的各项服务的要求有所不同，他们会要求有不同的服务过程和服务结果，重视服务经历中的真挚情感和适应性享受，也会有与其他顾客完全不同的对服务质量评价的方法和标准。因此，如果对不同的顾客实施完全相同的服务，必然会使有的顾客满意，有的顾客就不满意，有的顾客甚至会向酒店投诉。酒店管理人员是服务人员的主管和骨干，他们在处理这些顾客纠纷时就要更清晰地洞察顾客的心理，充分理解顾客的心情和需要，顾客的意愿才能得到满足。酒店管理人员也有更重要的责任去认真研究不同类型顾客消费的特点，在此基础上重新设计或者部分调整本部门的服务流程、每一个岗位的服务操作规范和可实施灵活服务的范围，培训员工全面掌握服务操作规范及灵活服务的技巧，并充分授权给员工，如何适当地按顾客消费的特点来实施服务。

由此可见，不论是处于酒店接待服务第一线的基层员工，

还是管理人员，只有拥有看穿顾客心理的“火眼金睛”，才能使自己或者下属更妥善地满足不同类型顾客的不同消费需求。当然，现实中的人不可能具有《西游记》神话中的“火眼金睛”，但是可以借助现代科学的“放大镜”和“显微镜”作为工具，而心理学就是有效的工具之一。古人云：“工欲善其事，必先利其器。”酒店的管理人员和基层员工如果能够掌握心理学的基础知识和方法，并能在经营管理以及日常的各项服务工作中运用，就一定能够使自己的工作有声有色，管理水平和服务水平会有长足的提升。

在酒店服务的实践中，心理学研究的主要对象是顾客。顾客不仅是生理上的人，而且是社会上的人。他们已拥有漫长的生活经历和复杂的社会、经济、文化背景，因此具有各自的心理特征和行为规律，在酒店居停和消费的过程中，这一切都会自觉或不自觉地表现出来。如果酒店的管理人员和基层服务人员学习了心理学的理论，就可以更透彻、更准确地认识自己的服务对象，正确对待每位顾客心理上的特点和差异，就会更有针对性地做好服务工作。

当然，有些酒店员工会认为心理学很玄妙，概念多，理论也难于掌握；还有些员工认为，心理学的知识很难与酒店的服务工作实际结合起来，因此往往望而生畏，影响了学习和应用心理学的积极性。

我们，徐栖玲、郭一新、许秋红、姜彩芬都是酒店管理专业的教育工作者，长期从事高等院校的专业课教学工作，同时也长期从事酒店业管理人员和服务人员的培训工作。我们了解心理学教学的特点和难点，在教学实践中，在系统讲述心理学基础理论的过程中，采用案例分析是最有效的教学方法。即以发生在酒店接待服务过程中的实际例子为案例，应用心理学

知识分析顾客的心理，帮助学习者科学地处理服务过程中遇到的问题。这样的教学方法避免了单纯理论阐述的神秘和枯燥，使学习者易于理解和掌握心理学知识，还可以举一反三，指导他们恰如其分地做好服务工作，以提高顾客的满意程度，培养顾客对酒店的忠诚感。

酒店为顾客所提供的服务项目较多，而且不同类型的酒店由于目标市场不同，提供服务项目的种类会有所差异。《酒店服务案例心理解析》一书针对酒店最主要的服务项目，即前厅服务、客房服务、餐饮服务和休闲服务等四个方面，分成相应的四个部分，以便于学习者针对自己的需要作重点阅读。每个案例中有对所涉及的心理学概念和理论的阐述，以及用这一理论对案例进行的分析。案例后面所附的思考题，是为学习者运用心理学理论进行思考、研讨、加深理解、寻求更完善的解决办法而开辟的广阔天地，学习时应该好好地加以利用。本书适合于酒店管理人员和员工培训和自学，也适合于酒店管理专业学生自学。

《酒店服务案例心理解析》一书所刊用的案例是我们在教学中所应用的精选案例，由徐栖玲主编，负责策划和总串修改，郭一新负责前厅服务部分，许秋红负责客房服务部分，姜彩芬负责餐饮服务部分，许秋红和姜彩芬负责休闲服务部分。我们在搜集案例过程中得到了许多酒店的部门经理、主管和基层员工的大力帮助，他们提供了大量素材，给我们讲述了一个又一个优质服务的感人故事。《酒店服务案例心理解析》一书的出版实际上最主要的作用是“抛砖引玉”，目的是打破酒店业从业人员对心理学的敬畏感，引导他们主动学习心理学知识和理论，并在应用中尝到学习的甜头，从而营造学习型企业的气氛，使酒店服务成为艺术，而不是刻板的教条。通过他们一

次次的成功经历，从业人员会更加热爱自己所从事的酒店服务工作。在这本《酒店服务案例心理解析》的写作和出版工作接近尾声的时候，我们十分感激所有帮助过我们的酒店业人士，也十分感激广东旅游出版社李非尹老师对我们的指导和帮助。在此我们表示深切的谢意！

徐栖玲

2003 年春于康乐园

目 录

前言	1
----------	---

第一部分 前厅服务

1. 要的就是这种感觉	2
2. 小小的“提示卡”	5
3. 是伍先生还是吴先生	8
4. 疲倦的客人就这么走了	11
5. 不要让客人感到尴尬	15
6. 真的忘退押金了吗	18
7. 厚此薄彼	21
8. 一个烟洞要罚赔 50 元	24
9. 该不该透露住客房号	27
10. 洗一个澡“三百八”	29
11. 最后的“通牒”	32
12. 客人要讨个说法	35
13. 客人为什么又留下了	38
14. 预订风波	41
15. 难道这就是五星级的服务	43
16. 记者的“笔误”	46

17. 客人只有外币	48
18. 妙龄女郎欲轻生	50
19. 让我们再续签个协议好吗	53
20. 要求退票的醉酒客人	56
21. 重复卖房之后	59
22. 没有房卡就不能开门	62
23. 返程机票	65
24. 声音传递真情	68
25. 误机的客人呆了	71
26. 小轱辘该谁赔	74
27. 到底谁该负责	77
28. 押金风波	80
29. 擦鞋服务也有不同	83

第二部分 客房服务

1. 穆斯林的婚礼	88
2. 真美由子的洁癖	92
3. 女士终于走了	96
4. 柔和的灯光	100
5. 生日的祝福	104
6. 烟灰缸不见了	108
7. 衣服被谁动过了	111
8. 13号房间	115
9. 商业秘密	119
10. 使用新的床单	122
11. 意外的惊喜	125
12. 装修的噪音	128

13. 微笑的错	131
14. 两种说法的不同效果	135
15. 离店的麻烦	139
16. 降价的风波	143
17. 蓝小姐的玫瑰花	146
18. 一路顺风	149
19. 床头柜上盛开的百合花	152
20. 被撕碎的客户资料	156

第三部分 餐饮服务

1. 是谁带错了厅房	162
2. 你们刚才点的就是这道菜	167
3. 是鱼太大还是推销提成的吸引力大	171
4. 全世界最著名的矿泉水	175
5. 客人今天怎么了	178
6. 飞蟹小姐	180
7. 一蛇三吃	183
8. 奇怪, 她不要小费还那么热情	186
9. 不吃蛋黄的客人	189
10. 自助餐上的香蕉	193
11. 一碗豆面引出的话题	196
12. 服务中的语言艺术	198
13. 语言的魅力	201
14. 桂花鱼怎么跑到隔壁去了	203
15. 应不应该赔海蜆肘子	205
16. 我们这儿是卖饭菜的, 不是卖笑的	208
17. 应不应坚持收开瓶费	211

18. 客人和姜末哪个更重要	214
19. 酒杯、汤碗和筷子又回来了	216
20. 抓贼记	219
21. 客人的信用卡透支了, 怎么办	221
22. 察言观色, 解决客人的不满	224
23. 这次“欠账”真的是李教授的错误吗	228
24. 蛋炒饭里的头发丝	230
25. 迟到的旅游团	233
26. 同意客人签单吗	236
27. 行李员也能提高餐厅的服务质量	239

第四部分 休闲服务

1. 滑草活动	244
2. 玫瑰泳池	248
3. 攀岩活动	251
4. 水上大世界	255
5. 迪斯科舞厅引来了烦恼	258
6. 美容中心应该主动给顾客打折吗	261
7. 美容中心的盗窃案	263
8. 电发到底是多少钱	266
9. 沉默的发型师	269
10. 对顾客负责	271
11. 政策要一致	274
12. 桑拿室的木板断了	277
13. 怎么报价	280
14. 谁应该拿报纸	283
15. 小孩能玩桌上的酒水牌吗	286

16. 能让顾客带小孩进健身房吗	289
17. 残疾人也要健身	292
18. 众口难调怎么办	295
19. 健康中心正在装修中	298
20. 顾客被锁在天台上了	301
21. 是救生圈有问题吗	304

第一部分 前厅服务

1. 要的就是这种感觉

【关键词】星级酒店 感觉满意

【案 例】

王小姐和她的朋友乘坐的出租车刚刚停在国际大酒店大堂门口，面带微笑的门童立刻迎上前去，并躬身拉门问候道：“欢迎光临！”王小姐和她的朋友们谈笑风生地走下了出租车，当门童正准备关车门时，忽然发现前座上遗留了一部漂亮的手机，于是扭头对正准备进酒店的王小姐说：“小姐，您是否遗忘了手机？”王小姐一听，停止了说笑，忙说：“哎哟，是我的手机，谢谢，谢谢。”门童将手机递还给客人，同时又写了一张小条子递给了王小姐，这张小条上写着这辆出租车的号码，然后门童迅速引领客人进入了酒店大堂。

王小姐来到前厅接待处，接待员礼貌地问候道：“你们好，欢迎光临国际大酒店，请问有没有预订？”王小姐说：“我们早在十天前已经预订了一个三人间。”接待员随即请王小姐出示证件，并熟练地查阅预订，立即为客人填写了入住登记表上的相关内容，并请王小姐预付押金和签名，最后说：“小姐，你们住在1501房，这是你们的房卡与钥匙，祝你们入住愉快。”在王小姐办理入住登记手续时，行李员始终恭立在她们的身后，为客人看护着行李箱。

行李员带着客人刚来到1501房间门口，客房服务员便迅速走了过来，笑容可掬地躬身说，“你们好，欢迎光临，请出示房卡”，“请这边走”，服务员来到1501房门口敲门并报：