

饭店与物业服务案例解析



吕海岩

主编



Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

FANDIAN YU WUYE FUWU AN LI JIEXI

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An



Li Jie Xi

FANDIAN YU WUYE FUWU AN LI JIEXI

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

FANDIAN YU WUYE FUWU AN LI JIEXI

FANDIAN YU WUYE FUWU AN LI JIEXI

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi



Fan Dian Yu Wu Ye Fu Wu An Li Jie Xi

旅游教育出版社

Tou rism

旅游案例丛书

后记

饭店与物业 服务案例解析

主编 吕海岩

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:沈根发 陈 霖

图书在版编目(CIP)数据

饭店与物业服务案例解析/吕海岩主编. —北京:旅游教育出版社,
2003.11

ISBN 7-5637-1117-1

I. 饭… II. 吕… III. 饭店-物业管理-案例-分析 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 047706 号

饭店与物业服务案例解析

主编 吕海岩

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(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx @ sohu.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	16.25
字 数	229 千字
版 次	2003 年 11 月第 1 版
印 次	2004 年 8 月第 2 次印刷
印 数	6001~12000 册
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

让培训更鲜活

吕海岩

在现代酒

店管理及物业管理中,对员工的培

训已成为一项重要的工作。很多酒店和物业

企业都设立了训导师制度,企业的总经理、中层管理

人员和基层干部,都担负起总训导师、训导师和训导员的职

责。作为一个训导者,谁都希望多一些新鲜、生动、贴近现实的案例,作为理论培训的旁证。

锦江(北方)管理有限公司在培训中提倡案例教学,要求培训者用鲜活、生动的细节范例对员工进行培训,因此公司下属的各酒店和物业企业的培训部门非常注意收集服务案例。在培训中,受训者也确实感觉到案例教学有特色、效果好。员工听到的案例,感觉都发生在身边,真实、亲切、可信,便于举一反三,十分易记易懂。

为了更好地推广案例教学,让有用的资源广泛共享,我们将各企业的案例收集并加以整理,并得到旅游教育出版社的支持,出版了这本小书。从方便使用的角度出发,这本《案例》编辑为前厅、客房、餐饮、综合、物业等不同篇章,以便培训者从专业需要出发,分别选取不同的案例内容。

这本《案例》的特色,在于取材于服务中真实确凿的事件,并对每一个案例做出简洁的分析和解剖,在论证了服务中的问题后,又从实际出发,提出若干思考题目,通俗而又实用。这类通俗实用的文本如果能为我们服务行业的培训工作发挥一点助教作用的话,也就足够物有所值了。

目 录

前厅篇	(1)
已预订的房间被出租了	(3)
超额预订	(4)
没有空房	(5)
1005 房变成 1522 房	(6)
空房里为何有客人睡觉	(7)
错将吸烟的 VIP 客人派到了无烟房间 且未享受 VIP 待遇	(9)
连通房与相邻房的区别	(10)
预订房的客人没享受网络订房价	(11)
在飞机场没有接到客人	(12)
该不该享受公司合同价	(12)
“1207”的祝福	(13)
客人没收到转交的物品	(14)
访客要求告知住客的房间号码	(15)
一份没有及时拿到的文件	(16)
未做团队叫早	(17)
非住店客人要求做房间钥匙	(18)
饭店中午有自助餐吗	(19)
大堂副理遭到投诉	(20)
接听电话的投诉	(21)
服务员之间的对话	(22)
与旅游团失散的 7 旬日本老翁	(23)
金钥匙为外宾寻找老朋友	(24)
业余为外宾当导游	(25)
代购药品	(26)
替客人到机场提取行李	(27)



为客人解难	(28)
合同价客人面对假日优惠的不快	(29)
客人为朋友付账的尴尬	(30)
已办理了刷卡抵押却不能签单	(31)
客人拒绝支付客房迷你吧费用	(32)
遭遇假钞	(33)
应该由谁来付房费	(34)
支票填写不规范引发的诉讼	(36)
这样的闲事管不管	(36)
北京的长途电话	(38)
总机话务员不愿为客人转接电话	(39)
叫早房号是一间空房	(40)
商务中心的噪声	(41)
传真账单张冠李戴	(42)
去西安的行李发往了乌鲁木齐	(43)
拴错行李寄存卡	(44)
行李房增加了挂衣架	(45)
行李箱拉杆被损坏	(46)
不文明的行为	(47)
 客房篇	 (49)
一根头发丝	(51)
房间卫生清扫未达标	(52)
我的房间为什么没打扫	(53)
请即打扫	(54)
请勿打扰	(55)
客人的文件找不着了	(55)
长包房客人的投诉	(57)
“露露”罐底生锈、铅笔没笔头	(57)
客房吧台内的发霉餐具	(59)
我的睡衣不见了	(60)
客人自己的床单被撤掉了	(61)
浴室内有一条前一位女客人的内裤	(61)
春节后的投诉	(62)



客人的半管洗脸液哪去了	(63)
牙刷盒里没有牙刷	(64)
客房卫生间里没有浴液	(65)
迷你吧酒水账单输错	(66)
迷你吧的洋酒变成了水	(67)
不要当着客人面撤迷你吧酒水	(67)
为什么不给我开夜床	(68)
枕头折痕	(69)
服务员进客房没敲门	(70)
客人的朝拜毯被改变了方向	(71)
为什么我不享受 VIP 待遇了	(72)
电话何时能修好	(73)
房间太热	(74)
客人对叫醒服务没有反应	(75)
卫生好就是 OK 房吗	(76)
客人不在屋里,客人的朋友可以进房间吗	(77)
客人的“戒心”	(78)
枕头下的现金	(80)
楼层服务员与客人聊天	(81)
插卡与拔卡	(82)
电熨斗和熨衣板	(83)
完好的香皂	(84)
重点服务见真情	(85)
店嫂的补台服务	(86)
客人太太的误会	(87)
丢了鞋跟的皮鞋	(88)
修鞋	(89)
房间里的电熨斗	(90)
服务员的牢骚	(91)
“先生您好”与“×先生您好”的区别	(92)
客人在楼道里大喊大叫	(93)
两双旅游鞋	(94)
被扔掉的贵重中药	(95)
地毯被烫伤	(95)



有特色的个性化服务	(96)
令客人非常满意的跟进式服务	(99)
热情为醉酒客人服务	(100)
服务生的微笑	(101)
因为英语交流障碍引起的误会	(101)
为不会中文的国外宾客提供服务	(102)
送洗的客衣接连出错	(103)
忘了客人要加快洗衣的要求	(104)
客人未能按时取到送洗的衬衫	(105)
客衣上的污渍	(106)
羽绒衣没有洗“干净”	(107)
两粒扣子	(108)
送洗的客衣扣子松了	(108)
客衣口袋里的金项链	(109)
错在哪儿	(110)
客人拒付加快费	(111)
餐饮篇	(113)
早餐的经历	(115)
一份特殊的煎蛋	(116)
团队早餐服务的投诉	(117)
为团队早餐客人提供病号饭	(118)
清晨5点开早餐	(118)
橙汁为何变成鲜橙汁	(119)
生冷的态度与干硬的培根	(120)
谁来做煎蛋和烘烤面包	(121)
红酒的酒单年份和酒标年份不符	(122)
客人想要一杯咖啡	(123)
过度推销遭致投诉	(124)
愤怒的客人	(125)
菜太咸了	(126)
鱼肉蒸老了	(126)
漏记菜名	(127)
菜吃完了主食还没上	(128)



客人没有吃上草莓冰激凌	(129)
“上汤芥兰”与“蒜茸芥兰”	(129)
一碗素汤面	(131)
以水代酒为客解围	(132)
生日的祝福曲	(132)
意外的惊喜	(133)
坐轮椅的客人	(134)
看错桌号结错账	(135)
汗流浹背	(136)
超值服务	(137)
为客解难	(138)
实习生盯岗	(139)
先给谁倒酒	(140)
不让签单	(141)
王先生为什么不满意	(142)
用语欠妥	(143)
玻璃转台碰碎了该由谁负责	(144)
醉客签单	(145)
爱挑刺的客人	(146)
抱歉的小赵	(147)
判断需求取悦客人	(148)
客人没有吃到苏眉鱼	(149)
100 - 1 = 0	(150)
该不该送别客人	(151)
客人为什么走了	(152)
客人烫伤以后	(154)
一次学术会议的投诉	(155)
真诚到永远	(156)
随时提醒客人保管好自己的物品	(158)
酒水没有了	(158)
一个本来可以避免的投诉	(159)
穆斯林的禁忌	(161)
被拒付款的“路易十三”	(161)
第一次吃西餐	(162)



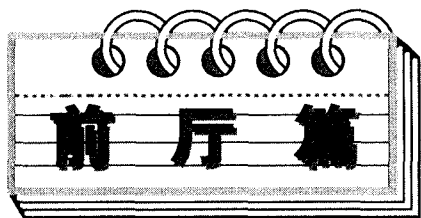
西餐服务	(163)
主菜与配汁	(164)
对送餐服务的满意与投诉	(165)
一碗白粥与三个冰激凌球	(166)
为何没有酒刀	(167)
参观的客人	(168)
为什么上下反复多次才查清事故原因	(169)
录 综合篇	(171)
延住后发生的问题	(173)
李小姐差点被炒鱿鱼	(174)
十双拖鞋	(175)
话筒丢失谁来赔付	(176)
灵活服务引出的表扬	(177)
应该由谁来签字	(178)
签单者无权签单	(179)
1.2 斤的鱼变成了 12 斤	(180)
暗访报告	(181)
不会微笑	(182)
清扫公共卫生间的劳动模范	(184)
这样做是不是真的两不耽误	(185)
美发师为客人擦鞋	(186)
一个塑料袋	(186)
难忘的台球厅	(187)
送烟	(188)
票没订上	(189)
降级与重用	(190)
我是新员工	(191)
每年 58 万次的开关车门优质服务始终如一	(192)
遗失在出租车上的贵重物品	(194)
周到的服务	(195)
客房门锁的锁库被堵上了	(196)
无房卡无钥匙人员要求开门清扫房间	(197)
店外客人要求帮助寻找店外遗失的物品	(198)



及时发现治安隐患	(198)
公共卫生间发现吸毒人员	(199)
客房烟感器报警	(200)
天井里冒烟了	(201)
厨房报警	(202)
洗衣房的火险	(203)
插座起火了	(203)
蚊香引起的火险	(204)
总经理的尴尬	(205)
床头灯闪烁不停	(206)
增值服务	(207)
数字电话机没有信号显示	(208)
电话接好了 IDD 功能没有打开	(209)
尘土从空调口吹进了餐厅	(210)
白白运转的风机	(210)
要熟练掌握设备运行的规律	(211)
“手动—运行操作”很难吗	(212)
电饼铛修理后还不热	(213)
漏气的煤气灶	(213)
定期巡检	(214)
不认真听班前会	(215)
热水管道内的黄铁锈水	(216)
客人利益与饭店节能	(216)
不可违章操作	(217)
不该出现的工伤	(218)
 物业篇	 (221)
对客服务需要冷静和耐心	(223)
一个完全可以避免的投诉	(224)
注重对新员工的上岗培训	(225)
为客提供服务应考虑得更细致	(225)
从主观方面发现问题、解决问题	(226)
一句话引来的投诉	(227)
客人为何不满	(228)



由写字楼漏水事件引发的思考	(229)
恶意投诉	(231)
客人拒交网络费	(232)
客户拒交电费	(233)
电梯门夹手以后	(234)
重复登记	(235)
该不该给客人开发票	(236)
汽车不是我家的	(237)
封阳台	(237)
修理闭门器	(238)
卫生间断电	(239)
未做登记便同意客人上楼	(239)
这样穿戴符合规定吗	(240)
生气的王太太	(241)
施工的噪音	(242)
停车场里汽车突然起火	(243)
住户车受损应由谁赔	(244)
保安人员要增强法制观念	(245)
主要参考书目	(246)
后记	(247)



前

厅部是宾客住店的起始点和终结点,是联系宾客的“桥梁与纽带”,是饭店的“神经中枢”,是展示饭店服务与形象的窗口。前厅服务包括房间预订、入住登记、解答咨询、信息传递、投诉处理、商务服务、电话服务、收款结账等多项内容,是饭店对客服务的中心。前厅部员工的气质风度、仪表仪容和接待宾客的语言能力、社交能力、服务能力、应变能力及办事效率都会直接影响饭店的服务档次和品牌效益。甜美的微笑、亲切的问候、热情的接待、熟练的业务、规范的程序、非凡的效率、个性化的服务、响亮的品牌以及超值的享受都将会给宾客留下难以忘怀的美好印象。因此,前厅部在饭店运行中起着至关重要的作用。



案例 1

已预订的房间被出租了

一天下午 6 点前,一位客人找到端坐在大堂一侧的值班经理,说“我是从美国来的史密斯”,客人显得有些生气的样子作自我介绍。原来,这位客人在 3 天前给饭店客房预订部打过电话,要求预订一间高层向阳的标准间,当时预订部人员按客人要求为其办理了预订手续。但当客人到店办理入住手续时,接待人员却告诉他向阳的标准间已经全部出租了,问客人是否可以更换一间别的房间。客人当即表示:既然在 3 天前做了预订,就不应该出现此类情况。客人进行投诉。值班经理很快查明原因:原来,当日上午一位未办理预订手续的客人也提出要高层向阳的房间。接待人员未见史密斯先生到店,以为他不会来了,便将此房间安排给了另一位客人。值班经理知道上述情况后,马上向客人道歉。并为客人安排了一间高层向阳的豪华间,房价仍按标准间收取。第二天,前厅部为史密斯先生安排了一间高层向阳的标准间,并安排行李员协助客人换房。



评析

客房预订是指客人在抵店前对饭店客房的预先订约,这种预订一经饭店确认,饭店与客人之间便达成了一种具有法律效力的预期使用客房的协议,饭店有义务根据预订的价格、房型为客人提供所需的客房。所以,预订部已向客人确定的房间,包括房价,是饭店对客人的重要承诺,应按规定保留至最后期限,否则,就要“失信于客”。

1. 按照国际惯例,饭店对预先订房的客人,会为其保留房间直至抵店日当天下午 6 时为止,这个时限被称为“取消预订时限”或称“截房时间”。如果订房人到了这个规定时间仍未抵店,也未事先与饭店联系,该预订则被自动取消。上述案例中,史密斯先生是在预订当日下午 6 时前到的,因此不应随意取消预订,尤其是不能在上午就将客人的预订取消。

2. 接待员主观上想多安排住房,满足客人的特殊要求,增加客房收入的动机是好的。但是,他在为一位客人提供方便的同时却给另一位客人造成了不便,这里他忽视了一条重要原则:“饭店要尽力取信于客。”

3. 大堂副理的处置是妥当的,客人的合理投诉应该得到及时的解决,这样才能避免矛盾激化而造成的更大投诉。



思考题

1. 如何掌握“取消预订”的时限?
2. 客人没有得到预订的房间怎么办?
3. 如果因为房间紧张,即使升级也没有房间时,应该如何应对此种尴尬的情况?

案例 2

超额预订

在旅游旺季,各饭店出租率均较高,为了保证经济效益,一般饭店都实行超额预订。一天,经大堂副理及前台的配合,已将大部分客人安排妥当。当时 2305 客人为预离房,直至 18 点时才来前台办理延住手续,而此时,2305 房间的预抵客人已经到达(大堂副理已在下午多次电话联系 2305 房间预离客人,但未找到)。大堂副理试图向刚刚到达的客人解释酒店超额预订,并保证将他安排在其他饭店,一旦有房间,再将其接回,但客人态度坚决,称这是你们饭店的问题,与我无关,我哪也不去。鉴于客人态度十分坚决,而且多次表示哪怕房间小一点也没关系,他就是不想到其他饭店,在值班经理的允许下,大堂副理将客人安置到了值班经理用房,客人对此表示满意。



评析

宾客向饭店订房,并不是每位客人都作出保证类订房,经验告诉我们,即使饭店的订房率达到 100%,也会有订房者因故虽有预订而不到、临时取消或者住店客人提前离店,使饭店出现空房。因此,饭店为了追求较高的住房率,争取获得最大的经济效益,往往实施超额预订。超额预订是订房管理艺术的最高体现,处理得好会提高客房出租率,增加饭店的经济效益。但是如果超额过度,预订客人又都在规定的时限内抵达饭店,而饭店却因客满无法为他们提供所订住房,必然会引起客人的不满,这无疑将会给饭店带来很大的麻烦。因为接受并确认了客人的订房要求,就是饭店承诺了订房客人具有得到“自己的住房”的权利。发生这种情况属于饭店的违约行为,所以,必须积极采取补救措施,千方百计调剂房间,开拓房源,最大限度地满足客人的预订要求,妥善安排好客人住宿,以消除客人的不满,挽回不良影响,维护饭店的声誉。



其他饭店去,因此满足客人的要求就成为最重要的问题。上述案例中由于客人不愿意去其他饭店,而超额预订又成为一道难题,经过有关人员的共同努力,终于让客人住到了值班经理的用房,满足了客人的要求又为饭店增加了收入,这种做法是值得提倡的。

2. 在处理超额预订时,只有实在挤不出房间时才可以考虑将客人送往其他饭店,因为,有时客人入住其他饭店后就有可能成为其他饭店的回头客,这对于送出客人的饭店来说将是一个损失。

思考题

1. 饭店是否可以超额订房,确定超额订房数量应考虑哪些因素?
2. 预离客人未走,预抵客人已经到达,而一时又没有周转房调剂怎么办?
3. 已有预订的客人没有房间的情况下又不愿意到其他饭店入住怎么办?
4. 如何最大限度地开拓房源?
5. 如何处理超额预订引起的投诉?

案例 3

没有空房

6月份哈尔滨一年一度的哈洽会期间,是饭店的接待高峰,为了保证饭店的经济效益,一连几天前台都实行了超额预订。一个下雨天,一位来自北京的客人要入住饭店,可是他没有提前预订房间,而且此时饭店房间已全部出租,没有空余的房间。当前台服务员向客人解释时,客人却不理睬。这位客人提着行李在大堂大喊大叫,说自己第一次来哈尔滨又冒着大雨,是因为公司与饭店签了协议才来的,因此是不会走的。这时,大堂副理走过来,将客人引领到大堂副理工作台前,细心地与客人解释,可这大雨天也得让客人有地方住才行,最后大堂副理打电话与同星级的酒店联系,终于在附近的饭店找到了一间房,价格相近,之后又经请示派出饭店的车辆将客人送至附近的饭店,这时客人的气儿才消了。大堂副理将客人安顿好后,北京的客人对大堂副理说他对饭店的服务感到非常满意,并承诺,下个月来时提前预订房间。

评析

处理订房纠纷是一件复杂、细心的工作,有时甚至很棘手,前台接待员和大堂副理要注意平时多积累经验 and 技巧,善于把握客人的心理,既要耐心