

## 阅读案例：标准化 vs 个性化需求 行政酒廊电话风波

案例开发人：安庆师范大学 张军

案例所涉及部门：前厅部行政酒廊

案例所涉及相关课程或科目：《酒店管理》

### 案例陈述：

ABC 酒店的行政酒廊在 37 层，是会员及入住行政客房的中高端客人可以享受的服务场所。客人可以享受欧陆式早餐、全天候茶歇、下午茶及欢乐时光（小吃、鸡尾酒、甜点）及个性化快速入住、退房服务。

一天中午，一位美国客人到酒店行政酒廊寻求帮助。这位客人来到行政酒廊后，直接向工作人员用很慢的英语说明了情况：请工作人员帮他拨打一个号码（客人向工作人员出示了记在小笔记本上的电话号码），并告诉对方，他已经到达。工作人员明白客人的要求后，就用座机拨打了改号码。在打电话的过程中，该名工作人员用非常标准的服务语言联系对方：“您好，我们这里是上海雅居乐万豪酒店，我们有一位美国客人……”。还没说完，对方就把电话挂了。工作人员一愣，对方以为是遇到什么推销公司的。

这名工作人员只好想想其他办法怎么解决。这时，行政酒廊的经理正好回来。工作人员把情况向经理反映，经理了解情况后，和客人做了进一步沟通。经过沟通后，经理了解到客人是要联系单位的一家供应商，他想告诉对方，他今天到了，看看能不能去对方单位去一趟。经理知道情况后，用个人手机联系对方，并用口语化得语言向对方说明了美国客人的来意。对方知道后同意美国供应商来单位。经理向美国客人说明了情况后，客人很满意。得知客人去的单位实在苏州，经理又帮客人在网上查了一下乘车班次，并将信息写在一张便签上，交给客人，客人非常满意，向经理表达谢意后，离开了酒店。

### 教学方法：

学生阅读案例并讨论下列问题：

1. 标准化服务与个性化服务分别指什么？利弊分析。
2. 从酒店文化，管理方法，管理机制等角度分析，如何促进和激励类似的个性化服务故事发生？

### 教师笔记与分析：

在课堂教学当中，标准化服务与个性化服务一直是酒店等服务行业的重要准则。该案例可以有效启发学生对标准化服务与个性化服务的思考与探索，帮助学生树立正确服务意识，提示有效的服务技能，以应对复杂多变的工作场景。

本案例中，工作人员知道客人需求后，在与对方沟通时，采取了酒店服务的标准语言，（由于对方是苏州某单位，没有酒店方面需求，因而认为酒店做促销等活动）而遭拒绝。经理知道情况后，根据实际情况，做了调整，没有拘泥于服务标准，而是灵活沟通，顺利解决了客人的问题，并为客气提供了贴心的交通指南信息服务，客人的满意度自然提高了。

酒店工作人员在处理客人实际问题时，不要拘泥标准化服务或程序化服务，可以根据实际情况，做灵活变动，顺利有效解决客人需求。