

### 阅读案例：纪念亡妻的 Wow Story

**案例开发人：**昆明理工大学 张馨元

**案例所涉及部门：**整体酒店

**案例所涉及相关课程或科目：**《酒店营销》、《服务意识》、《酒店经营管理》、员工授权

#### 案例陈述：

酒店有位常客 A 先生，连续多年每年都会带着太太到 R 酒店度假一周左右。今年 7 月，该先生再次入住 R 酒店，在办理入住时，前台服务员细心地观察到这是一位常客，查了他的信息，并留意到此次入住的只有他一个人。

于是办理完入住后，该服务员便将情况报告给大副，大副便联系了 A 先生的助理询问情况，得知 A 先生的太太在今年 3 月刚刚过世，A 先生此次来 R 酒店即是为了缅怀他和太太在这里度过的美好时光。

于是，酒店上下便行动起来，查 A 先生所有的入住档案、四处了解他和太太的习惯、收集他和太太这些年的难忘故事和图片等，然后在 A 先生外出时，到他的房间，用最快的速度完成房间的布置。当 A 先生回到房间时，看到一切物品都是他们当年第一次入住时的摆放、有很多太太和他喜欢的物品、房内还四处放着他和太太的各种难忘瞬间、桌上还有酒店员工亲笔书写的对他和太太的祝福。

那一刻，A 先生关上房门，独自在房内放声痛哭。是的，从太太去世以来的几个月，他终于得到了彻底的释放，释放完之后，A 先生带着酒店对他的祝福、带着那些鉴证他和太太美好时光的物品，充满感激地离开了酒店，开始了新的生活。

随后多年，R 酒店都是 A 先生公司定点的接待酒店和 A 先生每天年度假必到的酒店。

#### 教学方法：

学生阅读案例并讨论下列问题：

1. 分析酒店前台服务员，大副以及各个部门都做了哪些超越基本工作的努力，为客人提供个性化服务，使得这一 wow story 发生。
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？
3. 什么是授权？授权在本案例中的作用是？

#### 教师笔记与分析：



## MARRIOTT CHINA HOSPITALITY EDUCATION INITIATIVE (CHEI) (Faculty Internship Case Study Collection)

这是一个体现酒店个性化服务、创造惊喜服务、服务营销等方面的典型案例，如果没有前台员工细心的发现并及时报告，A先生恐怕在这里度过的只是一次普通的、甚至是最后一入住，不会有惊喜难忘，更不会有后面对酒店的忠诚消费；

给顾客创造惊喜难忘的服务，虽然需要一线服务人员的细心观察，但更需要酒店有一套激励员工去真心为客着想的制度，本案例中如果没有从上到下对个性化服务的重视，即使前台服务员发现了顾客的异常，也不可能后面的全员行动、高度配合。所以，服务是看得见的现象，而管理则是背后看不见的那只手，管理通，则服务佳！

学生往往只看得到现象，而忽略现象背后的本质。当给他们讲一个个服务案例时，他们听的很兴奋，觉得这个服务真好、这个服务真细心等等，但是却不会去思考是一个什么样的系统支撑起了这样优秀的服务。而思考问题的角度和深度，决定了学生未来职场生涯的高度，以及实习期间他们是否能学会站在不同的角度去看待千篇一律的服务技能问题。所以，不管多精彩的案例，分享讲解的方法更加重要。