

案例：客房部个性化服务

案例开发人：秦皇岛职业技术学院华国梅

案例所涉及部门：房务部

案例所涉及相关课程或科目：房务管理类课程，客户服务

案例陈述：

酒店一住店客人每天只用一个枕头睡觉，其余三个统统放到了沙发上，遇到这样的事情，你是中规中矩的打扫，按照 SOP 去做将所有的枕头复位，做一个标准的房间？还是会发现细节，洞悉客人的每一个细节，让服务出彩，做一名非凡待客师呢？

真实情况：客房服务员观察到客人每天只睡一个枕头的细节，细心为客人准备别的枕头，并在卡片上留言。准备决明枕头并提供更多选择。

教学方法：

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。

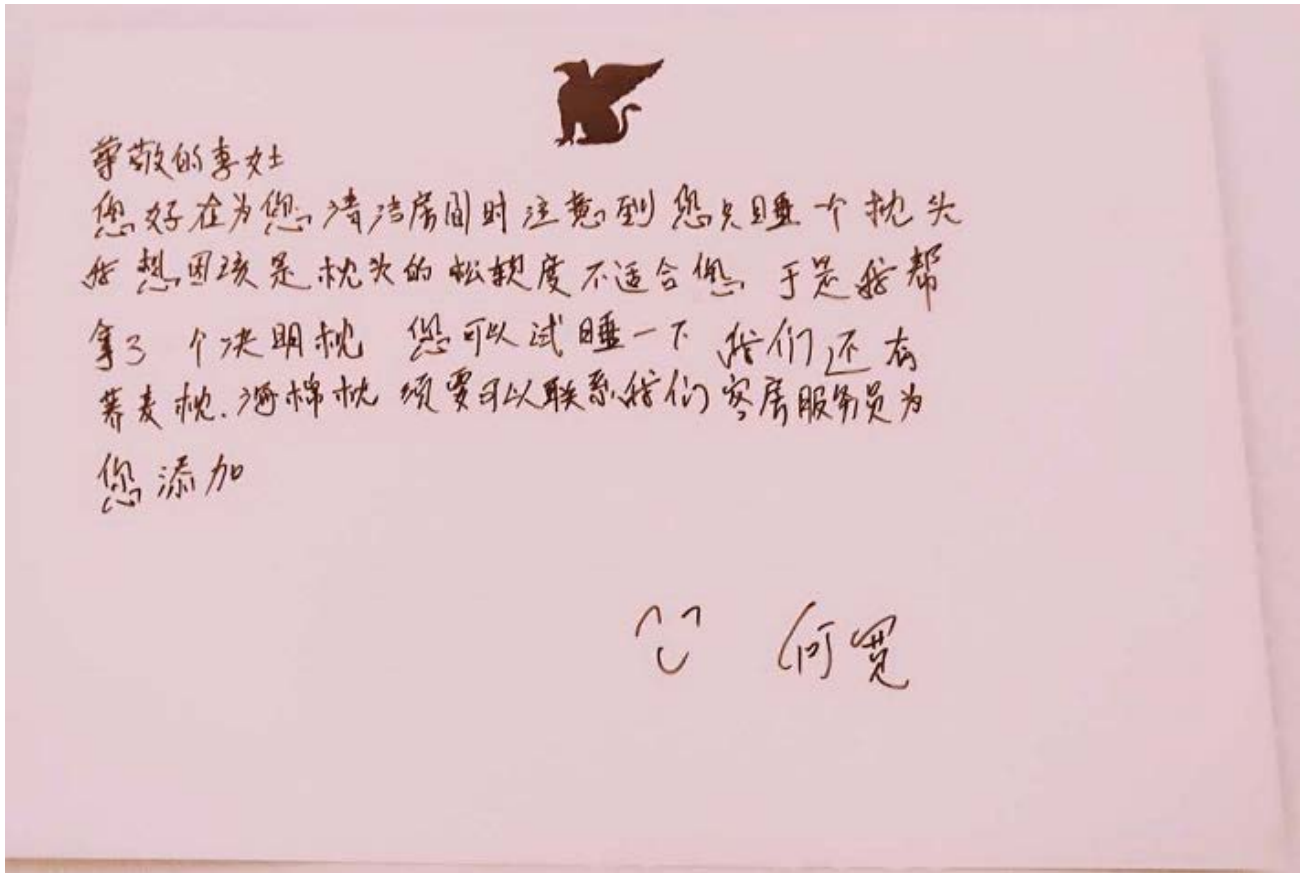
分三步引导，

1. 如果是你，能不能观察到这个细节。
2. 如何体现更为个性化人性化的细致服务？
3. 如果你是酒店的客人，你更期待哪种服务呢？

让学生分组讨论如何解决问题，将学生的解决方案与实际解决方案进行对比，分析优劣。

教师笔记与分析：

1. 用心，这是为客人提供优质服务的基础。
2. 观察，是能够提供优质服务行为的方法。
3. “建立个人情谊”。引导学生学会观察，用心服务。留下名片或者卡片很重要。
4. 酒店的解决方案中，服务人员不仅是按照 SOP，而是能够观察到细节问题，能够遵循万豪的服务理念：追求卓越，超越期盼，带给客人 WOW，为客人更换枕头贴心服务，客人的满意度自然提高了。
5. 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。



6.