

案例：客房部贴心服务

案例开发人：丽江师范高等专科学校 杨秋仙

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：

Housekeeping 小兰在打扫客房、补客房东西的时候发现有个客人用纸量很大，并且她观察到垃圾桶里有很多客人洗鼻涕的纸，于是向前厅反映了这个情况。酒店乐意服务中心请厨房熬了红糖姜水送到了客人的房间并附卡片祝她早日回复健康，客人很感动，成为酒店的常住客人，对酒店的忠诚度很高。

教学方法：

讨论下列问题：

1. 这个案例里有些什么服务理论？体现了那些服务礼仪？
2. 本案例中涉及了哪些部门的合作？

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。