

阅读案例：优质礼宾服务

案例开发人：长春职业技术学院 赵伟丽 黑龙江农业工程职业学院 宛红

案例所涉及部门：前厅部 礼宾服务

案例所涉及相关课程或科目：前厅管理类课程

案例陈述：

题目：超出预期的服务，为客人带来难忘之旅

关键词：宾至如归，灵活热情

人物一：礼宾部 *Carlos*

2016年12月27日凌晨2点钟，值班经理 *Toni* 接到来自马来西亚航空公司的电话，说刚刚离店的机组人员 *Ms. Lee* 的眼睛进了东西，非常难受无法执行飞行任务，需要返回酒店，然后到医院做检查。礼宾部当晚的夜班员工 *Carlos* 在酒店大堂等待 *Ms. Lee*。当客人到达酒店，*Carlos* 立即带着客人去了航空公司指定的中日友好医院，到了医院才得知，此医院急诊没有眼科。*Carlos* 让客人不要着急，他马上联系附近的安贞医院，可是安贞医院急诊也没有眼科，*Carlos* 想到同仁医院是专门的眼科医院，于是打电话再次确认了一下，同仁医院晚上急诊有眼科。于是 *Carlos* 带着 *Ms. Lee* 打车去往同仁医院，到医院后 *Carlos* 帮客人挂号、缴费、取药，很快医生取出了客人眼睛里的衣物，回到酒店后 *Ms. Lee* 感谢 *Carlos* 的热情帮助，并称赞酒店的服务细致入微！

人物二：礼宾部 *Devin*

12月9日，礼宾部同事 *Devin* 收到一位出租车司机送来的酒店客人落在车上的一个袋子，袋子里面是旅游纪念品。*Devin* 让出租车司机描述了客人的相貌身材和用车时间，通过中控室的监控录像找到了客人 *Herbster*，但是客人已经退房，经过办理退房手续的前台同事回忆，客人说过要坐火车去苏州。于是 *Devin* 给苏州的同集团集团的酒店打电话查询，终于在苏州 *M* 酒店找到了客人的入住信息，但是不巧的是客人只停留了一晚，已经退房。*Devin* 立即把情况汇报了助理房务总监 *Annie*，寻求她的帮助，根据 *Annie* 的经验，可以通过集团会员系统进行查询。终于，找到了客人 *Herbster* 已经入住了上海 *P* 酒店。*Devin* 立刻联系到了 *Herbster*，此时客人才意识到丢了东西，这是在北京为孩子们买的礼物，在得知 *Herbster* 要在上海停留几天，当天下午 *Devin* 便联系了顺丰快递将客人遗

失的礼物邮寄到了上海，并联系好了上海 P 酒店的礼宾部为客人签收并转交快递。客人 *Herbster* 对 *Devin* 的帮助表示感谢，并说北京的 H 酒店以后将是他在北京的首选！

教学方法：

1. 让学生分组阅读两个故事，与其他同学分享自己的体会
2. 提问：做好礼宾员，为客人提供超预期服务的关键在于哪几点？
3. 站在客人角度和立场，遇到问题或者困境的时候，想得到我们什么样的帮助？（换位思考）
4. 衍生课后作业：让学生排演自己的优质服务故事

教师笔记与分析：

礼宾部的工作职责要求：服务人员需要采取各种有效办法和手段帮助客人解决问题，努力创造卓越的服务，但这更需要员工的积极投入，工作的热情，这背后有良好的企业制度和文化支持。学生们需要明白，每一个员工都是客人入住体验中的决定点，每个人的作为都能对酒店经营的成果有着巨大的贡献。做到超出顾客预期的服务，不仅能够帮助个人职业发展，更能帮助酒店留住终身客人。

优质服务公式：

期望值 < 满意值 = 优质服务 期望值 = 满意值 = 标准服务 期望值 > 满意值 = 劣质服务

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。