

阅读案例：帮泰国客人买挡风被

案例开发人：云南大学旅游文化学院欧丽华

案例所涉及部门：礼宾部

案例所涉及相关课程或科目：《顾客关系管理》《消费者行为学》

案例陈述：

2017年4月20号中午，来自泰国的1607房间Ms. S女士和她的女儿沮丧的走进大堂，礼宾部员工Bryant看见两个人后立即上去问好，从Ms. S女士口中得知，她冬天看见中国很多人骑电动车的时候，每个车把上面都有一个厚厚的把套，车把下面还有一个棉被似的东西可以把整个下半身罩住，这个东西在泰国没有见过，而且天冷的时候她的母亲每次骑摩托车膝盖非常痛，这两天她去了燕莎商场，家乐福和霄云路上的店铺都没有买到，所以很沮丧。Bryant决定帮助客人并且告诉她下班后回自己家里附近的电动车商店试一试。由于现在是4月，把套这些东西已经过季返回厂家，所以跑了第三家电动车行才买到一副把套，挡风被最终在一家不大的百货超市里面买到了，第二天Bryant把东西送给客人的时候，Ms. S女士激动地说她的母亲将会是使用这个装备的泰国第一人！！并告诉Bryant如果去泰国卖这个东西一定会很火，并于晚上亲自送下来一块巧克力蛋糕对Bryant表示再次感谢。

教学方法：

让学生阅读案例之后，思考讨论一下问题。

1. 如果你是Bryant, 你会怎么做？
2. 你认为如何做的更好？
3. 与同学们分享，你经历过的类似超出预期的优质服务案例。

教师笔记与分析：

这是一则体现顾客关系管理的典型案例。对于酒店行业，在以人为本的服务理念下，抓住顾客的心理状态，从顾客的角度出发，尽全力满足顾客的需要，让顾客真正得到超出预期的服务体验。