

## 阅读案例：ATM 吞卡怎么办？

**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6月30号早晨酒店会员客户 Mr. M 在大堂 ATM 取钱时，银行卡被 ATM 取款机吞了，客人沮丧的找到礼宾部主管，说明了这张卡的重要性，客人告诉礼宾部他现在着急去开会，下午三点会议结束，然后再坐火车去上海，第二天去奥地利了，他已经让他的中国同事咨询过银行被告知这个卡至少要三天才能拿回来，由于去国外近期不会再回来，还是希望礼宾部帮忙再咨询一下。

Bryant 先尝试联系中国银行霄云路支行，但是那里的答复也是三个工作日以后而且必须客人本人持护照才可以领取。而后 Bryant 又打电话到了中国银行客服总部，向银行反映了客人的实际情况以后，并与银行协商，最后银行同意在两点之前解决问题。两点的时候中国银行 ATM 专员来酒店取出银行卡，核实了住客的姓名后便把卡带到了霄云路支行等待 Bryant 和客人去取，三点客人回来得知这个消息惊呼 Amazing! 之后 Bryant 带着客人去霄云路支行顺利拿回了银行卡，在离店之前对 Bryant 说下次他还会建议公司安排预订这家酒店。

### 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. 案例中 Bryant 的哪些关键品质，是他最终帮客人完美解决了问题？
3. 你认为如何做的更好？
4. 与同学们分享，你经历过的类似超出预期的优质服务案例。