

案例：餐厅客人出现争执

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：餐厅，客户关系，公共关系，防损部

案例所涉及相关课程或科目：《顾客关系管理》《公共关系学》

案例陈述：

酒店的餐厅位于酒店二层，是会员与入住酒店的客人可以享受早餐、自助午餐和晚餐的休闲场所。某日早晨，A组客人和B组客人同时在餐厅就餐，A组客人说话声音较大，且带领的小孩在餐厅来回奔跑，对其他就餐人员有所影响。服务员 Alice 因担心安全等问题，对孩子的奔跑进行了合理的阻止。但 A 组客人的孩子却表示服务员 Alice 打了自己，孩子的爸爸和叔叔很生气，直接和 Alice 进行对峙，并用言语辱骂服务员。

一旁的 B 组客人觉得 Alice 很委屈。他们看到 Alice 只是让小朋友不要跑，注意安全。就起身为 Alice 解围。谁知，A 组客人和 B 组客人发生了激烈的争吵，甚至出现了肢体冲突，直接导致 B 组客人中一位 65 岁的老人被撞到了眼睛。

如果你是唯一在场的 Alice，遇到这种突发事件，你会有哪些处理方式与步骤？需要最快的通知哪些部门？相应的部门经理又应当如何处理本事件？

可行性解决方案：

此案例的可行性解决方案如下：

1. 当 A、B 组客人进行争吵，甚至引发激烈肢体冲突的时候，酒店已经成为第三方目击人，应当及时留下目击证明，以便做出可能的应对措施。
2. 前厅值班经理和安保部门第一时间，快速反应，到达现场。
3. 前厅值班经理可以建议客人报警，并进行验伤。
4. 人力资源部门对于涉事员工进行心理辅导，以免影响其正常工作。
5. 作为公关部门，对外需要安抚好外部公众，也需要注意内部公众的照顾和抚慰。

这是一则体现顾客关系管理、危机公关等方面的典型案例。通过此案例的真实解决方法，可以看出酒店对于危机事件的重视，通过内部及时、有效的通力合作，有效的解决了问题。但是该案例



MARRIOTT CHINA HOSPITALITY EDUCATION INITIATIVE (CHEI) (Faculty Internship Case Study Collection)

中的处理方式还存在一些隐患，如果该案例中的 B 组老人事后回到酒店，要求得到赔偿。酒店在事发当时并没有留下任何书面声明和视频资料，也没有警方记录等，这将使酒店处于被动局面。