

## 解决问题案例：行政酒廊待遇的抱怨

**案例开发人：**长江职业学院 杨琦

**案例所涉及部门：**行政酒廊 餐饮部

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店前厅管理

### 案例陈述：

酒店行政楼层 17:30-19:30 对行政楼层客人开放 happy hour 活动（行政楼层欢乐时光），享有行政酒廊待遇的客人，能够免费享用一些热菜，酒水，与甜品。同时，针对行政楼层 12 岁以下的儿童，在这个时间可以在三楼自助餐厅的儿童活动区提供儿童食品享用。

7 月 25 日，行政楼层刘女士下午带着儿子在三楼儿童活动区玩耍并用餐，第二天向前台抱怨在菜单上提供的食物没有行政楼层的品种多，认为酒店这是不合理的安排，没有让他们享受到行政楼层应有的待遇。

### 教学方法：

1. 处理投诉角色扮演：刘女士，行政酒廊经理 A  
处理投诉时可以采用的两个原则：及时性，补偿性。也可以在角色扮演中，演绎投诉处理的五个步骤，LEARN 方式。
2. 讨论分析：从酒店管理层的角度分析，在当场处理了这次投诉之后，还应该做哪些行动？
3. 讨论方案：还能有哪些方案，可以避免类似状况发生？

### 教师笔记与分析：

**真实解决方案：**大堂经理了解情况后，对刘女士进行了安抚，并送了刘女士及家人第二天的中午午餐自助。同时，给了刘女士合理的解释，由于在 Happy hour 时间客人酒水畅饮，考虑到儿童的身心健康，避免参与到成人的饮酒活动中，特别为儿童准备了活动专区以及儿童食品。如果客人对食物不满意，酒店可以为客人提供其他选择。

酒店前厅部在例会中，部门总监分享此案例，供大家学习了解处理方式，并强调暑假期间，儿童较多，需要多关注以家庭为单位的客人的住店感受，以便及时了解客人满意度。

**案例分析：**在处理客人投诉时，应该第一时间了解客人的感受，避免客人的情绪升级，引起不必要的误会，也可以避免出现第二天的赔偿。

上述案例，可以采用的方式有：让客人了解活动的初衷 1、如果客人当时不满意菜单的食品，询问客人想吃什么？如，儿童的 pizza 或者面条等都是可以给客人单点的。2、如果客人想吃自助餐厅的自助晚餐上的食物，也是可以单点的。3、如果客人想在房间内送餐，提供相应的儿童食物，也是可以送餐的。总之，让客人感受到体贴周到的服务，也让客人感觉享受到了行政楼层的待遇。