

## 解决问题案例：会议室空调太冷

**案例开发人：**丽江师范高等专科学校 杨秋仙

**案例所涉及部门：**会议中心

**案例所涉及相关课程或科目：**《酒店服务礼仪》、《酒店服务技能实训》 LEARN 模式

### 教学方法：

某公司租用酒店会议室开会，可是在开会的过程中，该公司领导觉得会议室的空调温度较低，他无法思考。他情绪非常烦躁地找到会议中心负责人并抱怨会议室空调温度过低，无法正常开会。

### 酒店解决：

会议中心负责人首先认真地倾听客人的抱怨，并跟客人说他很能理解客人的感受，向客人表示道歉。之后，她给客人两个选择，一是请工程部的同事立即修理空调，二是换一间会议室，客人选择换会议室。

会议中心负责人帮客人换了会议室后，他向客人主动提供了免费的矿泉水以及茶歇点心，最后这位负责人把这个事情录入了系统的客人档案里，确保下次不犯同样的错，同时在系统里加入了记号，叫下一班的员工注意跟进这件事。

### 教学方法：

先抛出问题让学生以小组讨论的方式找到解决问题的方案，鼓励有多种解决办法。

学生可以进行角色扮演。

### 教师笔记与分析：

在这个案例中，该会议中心的负责人很好地运用了“LEARN”的模式很好地处理客人的问题。首先是“Listen”，虽然客人很烦躁，态度很不好地想他抱怨，但他第一时间认真地倾听并告诉客人他很能理解客人的感受（Empathize:感同身受），然后真诚地向客人道歉（Apologize），之后他立即行动（Reaction），向客人提供可选择的解决方案，问题坚决了以后给了客人超出预期的补偿，提供了免费的水和点心，最后通知（Notify）录入系统中的客人 preference 档案中，确保下次客人入住的时候不犯同样的错误，也在系统中留言，让同事注意这个事情并后期跟进。最后，客人非但没有投诉，反而很满意，写了感谢信。