

案例：客房里叫外卖

案例开发人：安徽中澳科技职业学院 吴运培、宋琼琼

案例所涉及部门：前厅部总机

案例所涉及相关课程或科目：酒店前厅管理

案例陈述：

某日中午 11 点左右，一位住店客人致电总机，要求外卖人员送外卖进入房间，总机工作人员回答：“抱歉，为了保障您的人身安全，外卖人员不可以进入酒店。”这位客人听到后不太高兴，说自己身体不舒服，无法下楼取外卖，请求工作人员帮忙送至房间。

酒店有明确的制度和规定，对于外来人员和物品，必须要严格把关。为了保障客人食品安全，我们不允许外卖人员送外卖至客房，也不建议客人订外卖，但是如果客人有特殊需求，我们要特殊对待。

问题：如果你是这位工作人员，你会怎么做？

课堂教学建议：

角色扮演：学生练习电话沟通技巧，以及处理问题的方式。
讨论分析，学习服务理念，了解酒店相关政策与规定。

建议解决方式：工作人员跟客人解释酒店的规定，酒店不提供送外卖这项服务；考虑到客人身体不舒服，答应客人亲自到酒店门口领取外卖并送至客人房间。

教师笔记与分析：

1. 标准规范与特殊服务相结合

酒店有明确的制度和规定，对于外来人员和物品，必须要严格把关。为了保障客人食品安全，我们不允许外卖人员送外卖至客房，也不建议客人订外卖，但是如果客人有特殊需求，我们要特殊对待。

2. 关怀备至，体贴入微

本案例中，客人身体不适，我们要在客人入住期间，关心客人，询问客人身体情况；客人离店时候也要表示关心。

3. 及时汇报，做好记录

工作人员应该将此事汇报给直接领导，听从领导的安排；同时，对于此事要做好记录，员工要有保护意识，以防客人食物中毒导致投诉等情况发生，给酒店带来不必要的麻烦。