

解决问题案例：客人反馈不满前台服务

案例开发人：湖北职业技术学院 邵晓莉

案例所涉及部门：前厅部

案例所涉及相关课程或科目：酒店前厅管理

案例陈述：

某日，一位客人在 Guest Voice（客户满意度问卷调查）评分中给酒店打了 1 分（最低分），客人的理由是 X 酒店服务员以貌取人，在客人到达酒店前台的时候没有及时为客人提供礼宾服务。

同时这位客人在入住是，对酒店提出更换至吸烟房的诉求，酒店也没有满足。客人认为其原因可能是因为前期预定时对客房提出一些配备品的要求，酒店方因为不愿意重新更换备品所以拒绝客人的要求酒店。

前厅部根据客人的投诉进行了处理，房务部相关人员通过调取客人入住时间段（即当日 11 点 40 左右）的监控后发现，当班礼宾部服务人员共三人，其中两名在楼上为客人提供服务，一人在前台为客人提供行李服务所以没有及时欢迎客人，与客人所说的以貌取人的情况是不符合。对于客人提出的换至无烟房的要求，工作人员发现客人的预订是无烟房，当他向前台人员工作人员提出换至吸烟房的时候酒店，由于当天客房出租率很高，当时没有符合其要求的房间可供更换。

作为酒店客户服务经理，你现在会如何处理这个问题？如何与客人沟通？

教学方法：

1. 学生若选择电话沟通，则可进行角色扮演。
2. 学生若选择邮件沟通，则可进行邮件撰写的练习。培养学生邮件书写能力。

教师笔记与分析：

此次事件原因并不在酒店方，但酒店仍然要对客人以礼相待，表示歉意，表达对客人的足够重视及尊重。由于反馈得到分数比较低的话，会在集团内对酒店造成一定负面影响，应当及时说明情况。事件处理过程中不让员工变成“背锅侠”，不无故偏袒客人，也赢得了员工对酒店的信任。