

解决问题案例：礼宾打碎葡萄酒

案例开发人：江汉大学文理学院 刘俊

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 酒店英语

案例陈述：

Mr. X 来自德国，这是在中国的第四个年头，四年前，他认识了上海姑娘安娜。并与安娜相爱相恋。今天，他来到 N 酒店，这里是 4 年前他们相识的地方。Mr. X 准备给安娜一个惊喜，准备晚上想安娜求婚。Mr. X 首先入住了酒店，并约了安娜小姐晚上在酒店中餐厅包房，与一群朋友一起共进晚餐。

礼宾部员工 Alex 收到了 Mr. X 请人送来酒店的一批物品，打电话与房间内的 Mr. X 确认之后，他准备帮其送到房间。

Alex 在运送物品是（一箱矿泉水、一箱饮料、一个塑料袋内装红白葡萄酒各一瓶），将塑料袋放在行李车尾部，塑料袋内的两瓶酒滚落下拖车，摔碎了。

教学方法：

1. 角色扮演

可参考的角色有：Alex，礼宾部主管，大堂经理，中餐厅经理，客房部主管

任务：该酒店团队应该如何解决客人的问题，并为客人创造一晚难忘的回忆。

根据不同课程，还可融入 LEARN Model 或者英文沟通技巧训练

2. 分析讨论与总结

教师笔记与分析：

处理本案例要点：

1. 第一时间到场，清理酒渍，将塑料袋中的瓶渣处理掉；同时通知了当班的大堂经理。
2. 查找客人住房信息并根据酒瓶查酒的价钱。
3. 及时道歉，并提出补偿方法。了解客人其他需求。
4. 与餐饮部合作，布置包房；与客房部合作布置客房。



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

在运送客人的行李时，该员工应该意识到塑料袋内的物品容易散落，如果他把塑料袋放在两个箱子之间，完全可以避免这样的麻烦。但是，当问题出现时，从同事到大堂经理，所做的第一件事情不是去找原因而是去解决问题。他们分工明确、合作顺畅，共同的目的始终是处理问题解决 trouble，而不是去批评和责骂。大堂经理跟客人沟通的时候也是遵循了 LEARN 的解决步骤。迅速的处理方式最后也有效地解决了问题，客人没有追究。这里体现了前厅团队良好的合作精神和解决问题的能力。