

解决问题案例：礼宾深夜买胃药

案例开发人：秦皇岛职业技术学院华国梅

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：

某日晚上十点半左右，酒店一住店客人 S 突然胃胀很是难受，由于不了解周边情况，不知道周边是否还有营业的药店。S 明天一早在本市要出席一个很重要的会议，现在这么晚了，胃部不适不管她躺着还是坐着都无济于事。于是她拿起电话，拨通了总机。总机的员工了解到，S 需要购买胃药，立刻帮其转接至礼宾部。

礼宾部 Owen 接通了 S 的电话。

接下来学生可以**角色扮演**解决 S 小姐的问题。

教学方法：

在课堂教学当中，标准化服务与个性化服务一直是酒店等服务行业的重要准则。该案例可以有效启发学生对标准化服务与个性化服务的思考与探索，帮助学生树立正确服务意识，提示有效的服务技能，以应对复杂多变的工作场景。

分四步引导，

1. 能不能满足这个要求。
2. 如何去实现。
3. 如何体现更为个性化人性化的细致服务？
4. 消费 tips 的问题探讨？

教师笔记与分析：

在打完电话后，礼宾大概十分钟后到达客人房间，取钱后打车去最近的 24 小时营业药店买药，并细致询问客人的指定用药，并告知买药所需大致时间。在这个案例中，在按照 SOP 满足客人基本的需求——买胃药后，应体现更为细致的人性化服务，如：在第二天可以在客人房间放置小卡片，上边写有相应的提醒注意事项等。

同时应该帮助同学们培养一些生活常识，医学常识等等。让同学们明白，在酒店工作什么事情都可能遇到，懂得越多越有帮助。