

解决问题案例：提前存放背景板

案例开发人：江汉大学文理学院 刘俊

案例所涉及部门：宴会统筹部

案例所涉及相关课程或科目：沟通技巧，酒店管理

案例陈述：

宴会统筹部和某公司签订了会议厅租用合同。会议开始前八天，该会议组织方代表张女士和同事带着背景板到酒店看场地，并要求提前将背景板张贴在会议厅门口。而合同规定，该公司可以在会议当天张贴背景板。客户临时提出的要求与合同约定不符，该怎么处理客户的额外请求呢？

提示：背景板面积不小，又轻薄，属于易损物品。提前存放，酒店则有责任为张女士保存；张贴在会议室可能影响其他会议。

教学方法：

在关于客户诉求的教学中，可以提供案例让学生先讨论如何应对客人的要求；通过以下问题引导学生思考：

问题 1：酒店可以满足客人的要求吗？

问题 2：可以的话，可能出现什么问题？不可以的话，该如何对客人说？

问题 3：客人的要求的背后原因是什么？

这些问题帮助学生去分析客户诉求的深层次原因、不同的处理给酒店可能带来的结果、处理客户诉求的方式与步骤等；在讨论之后，教师阐述并分析本案例的处理方式，最后总结处理客户诉求时应该注意的问题。

为提高学生沟通技巧，或英文技巧，可以进行角色扮演练习。

酒店做法：

统筹部的实习生 Lily 负责该活动。当听到客户张女士的要求时，她的第一反应是直接回绝了客户，说客户不能提前张贴。而张女士并不理睬，坚持要求将背景板张贴在会议室门口。在僵持之下，Lily 无奈，只好跟客户说这件事需要询问会议厅的主管部门宴会厅，于是她求助于宴会厅的主管 Tom。

Tom 在和张女士会面之后，首先向她了解情况，问发生了什么事情：“听说您今天过来看会议厅，带来了背景板，想提前张贴，是吗？”Tom 用陈述的方式和张女士回顾事实，并得到了客户的确认。

然后 Tom 分析了提前张贴背景板对客户的影响。他说：“这块背景板会议当天是可以带过来的，我们酒店可以帮忙张贴；离会议召开还有一段时间，可能会有其他团队使用会议厅。如果（背景板）遗失或损坏，怎么办呢？会影响会议当天的使用的。”

张女士听后，又提出将背景板放在酒店的杂物间或其他地方：“那背景板可以放在酒店的其他地方吧，反正也不是很贵重的物品”

考虑到背景板面积不小，又轻薄，属于易损物品，Tom 还是委婉拒绝了张女士的请求。他说：“对您来说一块板可能不算什么，但是对我们来说是很贵重的，（因为）只要是可能遗失的东西都很贵重。”一来二回，张女士愉快地接受了 Tom 的建议，把背景板带走了。

教师笔记与分析：

在本案例中，张女士和酒店方的胶着点在于：张女士在没有咨询酒店的情况下，将背景板提前带到酒店并要求张贴；后来，张女士又觉得把背景板拿来拿去很麻烦，不想带回。而出于对客人物品和会议厅被他人使用的考虑，酒店不能满足客人的要求。

虽然客人的要求本身违反了合同的约定，但是如何拒绝客人不合理的请求、让客人欣然接受，是需要学习的。

在和张女士沟通的过程中，Tom 的处理方式分为四步：了解事实、表示同理和可能的帮助、从对方的角度分析原因、委婉拒绝。和 Lily 的直接回应不同，Tom 既表示了对情况的了解，强调了酒店可以提供的帮助，又从客户的角度分析了原因和可能造成的后果，从而间接又肯定的拒绝了客人的要求。