

解决问题案例：洗衣纠纷

案例开发人：池州学院 余菲菲

案例所涉及部门：房务部

案例所涉及相关课程或科目：房务管理类课程，投诉处理，前厅管理

案例陈述：

某日，洗衣房员工 May 在收取客衣后对 2703 房客人（VIP 客人）衣物清点时发现洗衣袋中只有西装、短袖 T 恤、衬衣各一件、袜子一双，但洗衣单中客人自己多填了内衣一件，经总机给客人留言没有内衣，洗衣房先将客人衣物清洗。后客人表示洗的就是内衣、衬衣和袜子。

同时客人向客户服务经理反映自己的一件西装的右肩处有一个小指尖大小的洞并有缝补的针线，客人认为这是酒店洗衣问题导致，要求酒店处理此事。

T 恤和内衣的洗衣价格相差 30 元。内衣更便宜一些。本酒店并不具备西装织补条件。



教学方法：

本案例考察了标准的洗衣服务流程，以及酒店客户服务经理 GSM 解决问题的能力。

1. 角色扮演或问答：如果你是 GSM，该如何与客人沟通处理此事？
2. 如何做好洗衣服务？

教师笔记与分析：

真实情况

酒店按内衣价格收取客人洗衣费用；GSM 和客人沟通后表示酒店目前不具备西装织补条件，建议送到店外专业织补店进行织补，客人表示同意。后天客人离店，织补好的西装不能在客人离店前送还，和客人沟通可以将织补好的西装邮寄客人。客人说下个月还会过入住酒店，可以不用邮寄，织补好后可暂存酒店日后再取。GSM 将根据客人反应给予积分补偿。

本案例中，洗衣房员工收取客衣时未认真检查衣服上的破损，事后发现时又在不具备织补条件的情况下对客人衣物自行缝补，导致问题进一步恶化。酒店应加强服务培训，提高服务人员服务水平。收取客人衣物时，应注意“五清”：客房号码要记清、客人的要求要写清、口袋要掏清、件数要点清、衣料破损、污渍、纽扣脱落要看清。客人是酒店的 VIP 客人，在处理问题时，酒店应更加关注客人的需求，有效解决客人问题。