

解决问题案例：预定的连通房没有了

案例开发人：广东肇庆学院 肖建珍

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，沟通技巧

案例陈述：

一香港老太太早前在网上预订了酒店 2 间连通房四晚，8 月 8 日来前台办理入住手续时被告知今晚无连通房，老太太出示了酒店给其确认订房的电子邮件，对酒店不能安排入住连通房表示很不满，服务员看完确认后说：“不好意思，今晚已没有连通房了，酒店也不可能有很多连通房的，今晚只能安排 13 楼的 2 间相邻房，明晚起可换至 14 楼的 2 间连通房。”客人只能无奈接受住房安排，离开前台时还在抱怨“怎么能这样呢，明明已经答应给我安排连通房的，……”

教学方法：

角色扮演：如果你是前台服务员，或者大堂经理，你可以做出那些弥补方案？鼓励学生发散性思维，例如升级套房等等。

教师笔记与分析：

培养学生开放性思维，注意了解观察客人的真正需求与深层次需求。例如客人为什么坚持要连通房，是否是孩子太小或者有老人需要照顾？

可以在这里引入管理上的授权，告诉学生如果你被授权，那么你还有哪些更好的处理方法？能够超越期望的满足客人。