

解决问题案例：找不到预订信息

案例开发人：黑龙江建筑职业技术学院 孙继铎

案例所涉及部门：前厅部

案例所涉及相关课程或科目：前厅管理

案例陈述：

吴女士来到 Y 酒店办理入住，提供了预定人姓名（非吴女士本人），前厅部 GSM Evan 按照吴女士的姓名进行预定信息核对时，发现并没有吴女士的预定。Evan 请求吴女士确认预定是否完成，吴女士打电话询问，并告知 Evan 肯定有预定。

Evan 再次核对预定信息，仍然没有找到吴女士相关预定信息，然后致电销售部询问，销售部会话：一分钟之前刚收到吴女士的预定，现在正在录入预定信息。Evan 在等待销售部完成预定的同时，吴女士已经不耐烦了，指责酒店工作效率低下。

此时，如果你是 Evan，你将如何处理？

教学方法：

小组讨论，方案展示，角色扮演

1. 老师可以适当引导学生开放性思维，目的是能够让吴女士不仅不生气，反而获得超出预期的优质服务。
2. 鼓励学生添加更多案例中的细节，例如吴女士当天刚刚从机场赶到，满头大汗，这个时候 Evan 可以采取什么服务方案？
3. 将学生分成两队，两队互不商议，分开讨论。一队扮演吴女士的学生，负责演绎吴女士的一些可以被 Evan 细心抓住，并且提供服务的信息。相当于出题者。一队扮演 Evan，当面对对方吴女士不同演绎，排除队员一一解决。再进行角色互换等等。

教师笔记与分析：

让学生做出题人与接受挑战的形式，能够很好的激励学生去领悟，在现实工作中要养成细心观察，用心服务的习惯。客人在遇到不顺心的时候，有时候并不是自己的责任，但是通过提供超出预期的服务，可以解决问题并同时为客户创造难忘经历，从而留住客户。又或者 Evan 可以通过变通的方法，先为客人办理入住，在从后台解决预定以及补录入信息的问题。