

解决问题案例：找儿子的老太太

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：

一日上午 10 点多，一老太太来到前台要求服务员帮其查找一位叫某某的住店客人，老太太说这是她儿子，今天上午打了几次电话都没有人接，要求服务员帮其找他。服务员说“请稍等！”然后迅速在电脑上查找到该住客的房号后，对老太太说：“是有某某客人住在我们酒店，我打个电话帮您找找。”服务员马上向房间内打入电话，但电话长时间没有人接听，于是服务员告诉客人：“对不起，客人不在房间，可能吃饭去了或游泳去了。请您稍迟一些再联系他。”老太太要求直接进入房间去找人。

如果你是前台服务员，你将怎么处理？

教学方法：

角色扮演：引导学生发散性思维，为老太太提出备选方案，让客人满意。

也可作英文练习。

酒店真实做法：

服务员礼貌地告诉她：“对不起，根据酒店的规定，为了客人的安全，我们不能随便将客人的房间告诉访客，请您原谅，您可以到二楼的丽廊咖啡厅或四楼的游泳池去找找看。”老太太对服务员的解释表示理解，并且对服务员的服务表示感谢，最后听从服务员的建议自己去找人了。