

解决问题案例：自拍被阻止的差评

案例开发人：山东旅游职业学院 李文英

案例所涉及部门：前厅

案例所涉及相关课程或科目：前厅服务与管理、服务质量管理、沟通技巧、酒店心理学

案例陈述：

某日，一名为 YLW 的人在网上给酒店点差评为一颗星，原因是他劳累了一天在大堂吧休息时，取景自拍被前厅工作人员两次阻止，因为当时酒店大堂当时客人特别多，酒店员工说会影响到其他客人。

于是前厅部开会采取相应措施，立即调查所有住店客人信息，尤其是以“Y”为姓氏的客人，如果还在住店，立即采取道歉和其他措施弥补客人。

对两次阻止客人照相的员工给予了肯定，因为能够两次去阻止客人，说明该员工具有较强的责任心。提醒大家以后注意客人的性格和心理，敏感多疑的客人不能过于激化矛盾。

教学方法：

组织学生讨论并角色扮演以下两个场景：

1. 作为当天在大堂吧的前厅部员工，你看到了这位客人在不停地自拍，可能影响到了其他客人，当时你可以用什么方式来处理？让客人满意的放弃影响其他客人的行为。
2. 最为前厅部经理，当你找到了该投诉客人之后，你会有哪些方式弥补客人？

注意分析该客人的性格与心理。

教师笔记与分析：

对于此次公开差评，算是一个典型的投诉事件。顾客对于不满意的服务，有的选择投诉，而有的选择公开宣扬，前者我们可以及时采取措施弥补，对于后者我们将处于被动地位。不同性格和心理的顾客，我们酒店服务人员一定要学会观察和鉴别，采取有效的措施避免不良后果的发生。这也是对前厅工作人员的能力和素质提出了更高的要求，不但要有责任心，还要有敏锐的观察力和灵活的应变能力。