

## 案例：总机投诉客房加湿器缺失

**案例开发人：**重庆第二师范学院 李莉

**案例所涉及部门：**前厅部总机

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店前厅管理

### 案例陈述：

ABC 酒店在刚开业的时候，有一位女士从客房向总机打来电话，说房间太干燥，需要增加一个加湿器。总机员工回答说：不好意思，女士，我们酒店刚开业，还没有购买加湿器。客人一听就恼了，说：没有准备好，你们还开什么业啊，这不是坑客人吗？第二天向酒店管理层提出了投诉。

### 教学方法：

角色扮演、方案分析、问题讨论

可以向学生提出以下问题，并让同学们分组练习角色扮演。

**角色分类：**客人，总计员工，酒店管理层

1. 客人为什么会向酒店经理投诉呢？
2. 如果你是那位总机的服务员，你一开始该如何回答客人呢？
3. 如果你是那位总机的服务员，当客人生气之后，你可以怎么做？
4. 如果你是酒店管理层，你接到投诉之后将如何解决？
5. 这个案例给你的启示是什么呢？

### 教师笔记与分析：

总机服务员对于客人要求的回答：不能直接回绝客人，要为客人想办法，提出解决方案，最好提出两个或三个解决方案供他选择，如我给您房间多增加几瓶润肤露或多给您提供几瓶水，您看如何呢。即便客人没有采纳你提出的意见，但他也会因此感受到你所做出的能力，有时候，过程比结果更重要。

总机经常会接到客人投诉的问题，要本着为客人解决问题的思想，尽量为客人想办法，而不能简单粗暴的回绝客人，这样很容易激发矛盾。

酒店管理层在接到投诉之后，可采取一系列补救措施，为客人提供贴心的服务，减免房费，赠送礼品等。

本案例主要培养学生服务意识与解决问题的应变能力及创造力以及电话沟通技巧。