

阅读案例：快递广州日报的礼宾

案例整理人：黄山学院 朱生东

案例教学设计：万礼豪程项目教学顾问 徐得红

本案例或教法已在黑龙江职业学院试用，如有疑问，请咨询：411464921@qq.com

案例所涉及部门：礼宾部

案例所涉及相关课程或科目：前厅、房务类课程；职业素养类课程（用于低年级）

案例陈述：

2010年上海世博期间，广州天河区政府官员住在酒店，向酒店提出一个请求，希望每天看到《广州日报》，但是上海买不到《广州日报》，为此酒店和广州同集团酒店取得联系，广州同集团酒店每天第一时间购买《广州日报》，然后快递到上海，酒店收到报纸后，立即拿给客人。客人非常满意。

学习目标

- ①能够解释什么是优质服务
- ②运用酒店“金钥匙”服务理念为客人提供满意家惊喜的服务

教学方法：

1. 阅读分析，启发式讨论，让学生分享自己的故事
2. 提问：做好礼宾员，为客人提供超预期服务的关键在于哪几点？
3. 衍生课后作业：收集金钥匙服务案例

让学生排演金钥匙服务

教师笔记与分析：

1. 优质服务公式：

期望值<满意值=优质服务

期望值=满意值=标准服务

期望值>满意值=劣质服务



礼宾部门是酒店第一道对客部门，也是许多酒店专业的学生普遍的实习岗位或入职岗位。做到超出顾客预期的服务，不仅能够帮助个人职业发展，更能帮助酒店留住终身客人。学生们需要明白，每一个员工都是客人入住体验中的决定点，每个人的作为都能对酒店经营的成果有着巨大的贡献。

- 用心，这是为客人提供优质服务的基础。
- 观察，是能够提供优质服务行为的方法。
- “建立个人情谊”。引导学生学会观察，用心服务。

2. 金钥匙服务理念

①酒店的金钥匙（有的酒店叫“首席礼宾司”）

②两把交叉金钥匙的含义：一把金钥匙用于开启饭店综合服务的大门；另一把金钥匙用于开启该城市综合服务的大门。金钥匙们是饭店内外综合服务的总代理。

③酒店金钥匙的服务宗旨：是在不违反国家法律的前提下，使客人获得满意惊喜的服务

④金钥匙服务理念：

先利人、后利己；用心极致，满意+惊喜；在客人的惊喜中找到自己富有的人生

⑤精髓：我们不是无所不能，而是要竭尽所能为客人提供满意+惊喜的个性化服务