



解决问题案例：送姜茶遇到 DND

案例整理人：黑龙江建筑职业技术学院 孙继铎

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：前厅部、客房部（房务部）

案例所涉及相关课程或科目：《前厅管理》、《客房管理》、《房务管理》、《服务意识》、《酒店职业素养》等相关课程

案例陈述：

王先生办理入住时，不断咳嗽，前厅部职员 Lisa 为王先生办理好入住手续后，关切地询问客人是否感冒，并询问是否需要送一壶热姜茶到王先生房间，王先生很高兴，说可以。Lisa 随后给送餐部打电话，说 1612 房王先生感冒，需要送一壶热姜茶到王先生房间。送餐部 Jack 将热姜茶和茶杯送到 1612 房的时候，客房状态提示 DND。Jack 随后报告前厅部说 1612 房 DND。

学习目标：

学会察言观色，为客人提供优质服务（个性化服务、服务在客人开口前）；

学会 DND 房间的处理，包括客人要求送物品情况下 DND 房处理和酒店为客人提供个性化服务时 DND 房的处理；

教学建议：

方法一

分组讨论：

- ①结合本案例，除想到送姜茶外，还可以提供哪些个性化服务？
- ②假如你在前台工作，通过察言观色，你能捕捉到入住登记时客人会有哪些需求，方便酒店做好个性化服务。
- ③总结不同情形下 DND 房的处理

④结合本案例，假如你是前厅部 GSM，第二天早班时发现了 Lisa 给 1612 房王先生的备注（通常在 Opera 系统里客人档案中会有相关备注，“客人感冒，送姜茶”“姜茶未送到因为是 DND 房”之类的备注）

方法二

先讨论后角色扮演：

1. 将全班分为 4 组，准备 4 张角色卡，Lisa，Jack，大堂经理 GSM，与王先生，每组抽取一种角色。讨论 5 分钟

卡 1（角色一）假如你是前台员工，当你发现客人王先生入住时不停的咳，你会想为客人提供哪些个性化服务？

卡 2（角色二）假如你是入住登记的客人，感冒很严重，酒店作哪些个性化服务会让你感动或有家的感觉？

卡 3（角色三）如果你是餐饮部员工，接到通知，给 1612 房间的客人送姜茶，发现房间显示 DND，请问这时你如何处理？

卡 4（角色四）假如你是前厅的 GSM，早上发现客人王先生的备注（客人感冒，酒店送姜茶，但是是 DND 房）。这种情况下，是由于客人的原因，并没有顺利完成个性化服务，反而让客人误会。你将如何解决？

2. 角色扮演（2 分钟准备）

给出本案，每组抽一个人来演本组角色，组合在一起表演。便可以看出各个部门如何合作才能够提供最佳服务。学生可以完全模拟工作中，与同事以及客人沟通的过程。

3. 三组同学表演完之后，观众们投票，最后老师总结与讨论本案例。

教师笔记与分析：

酒店真实解决方法：前厅部 GSM Sue 第二天早班时发现了 Lisa 给 1612 房王先生的备注，找到王先生的登记信息，用手机给王先生发了条短信：王先生您好，昨天您入住后酒店送餐部同事给您送去了热姜茶，发现您的房间 DND，没能及时照顾好您的身体，非常抱歉。欢迎您下次入住我们酒店，祝您早日康复。

在给客人惊喜的时候，由于客人的原因，并没有顺利完成，反而让客人误会。GSM 及时给客人发去短信息，解释了客人的误会并提出了对客人的祝愿，完成优质对客服务。