

阅读案例：酒廊爱看日出的客人

案例开发人：广州科技贸易职业学院 陈冬梅

案例所涉及部门：房务部 行政酒廊

案例所涉及相关课程或科目：客户服务、《职业素养（服务意识）》、前厅服务与管理

案例陈述：

Brown 先生是 HKW 酒店的常客，他很喜欢到酒廊里小坐喝点东西。酒廊主管 Carol 每次都会与客人主动聊天。这天一早 6 点不到，Brown 先生很早就来到酒廊，并坐在窗边的位子。Carol 主动的与 Brown 先生打招呼。因为时间很早，酒廊的早饭还没有准备完全。Carol 发现 Brown 不是很喜欢现在入住的大套房，更偏爱小一些的温馨房间。Carol 很奇怪来度假的 Brown 先生为什么要这么早来酒廊，早饭也都还没有好。Brown 先生表示很希望看一下海上的日出。自己的房间朝向不对看不到。

真实情况：

Carol 先是为客人挑选了酒店西翼一间角度很好，距离酒廊又近的房间，并带领客人参观了新客房。客人对新客房很满意。同时 Carol 通过查询得知日出的准确时间，并告知客人，询问客人是否需要 morning call。客人对 Carol 的用心服务感到很满意，他非常感谢 Carol 的体贴入微，写了感谢信给到 Carol。

学习目标

运用服务意识相关知识为客人提供个性化服务

教学方法：

- 服务管理课：丰富本故事的内容，提问，思考，讨论
- 英语课堂：角色扮演，场景还原。可以要求同学们自编自导自演这一段剧本并进行比赛。

同学听故事描述之前，思考如下问题并分享：

1. 如何为客人提供优质服务，成为非凡待客师呢？

同学听完故事描述之后，讨论如下问题并分享：

2. 如果你是 Carol，在了解到客人对于客房以及看日落的喜好之后，你会怎么做呢？

同学听完真实案例解决方案之后，讨论如下问题并分享：



MARRIOTT CHINA HOSPITALITY EDUCATION INITIATIVE (CHEI) (Faculty Internship Case Study Collection)

万豪酒店每个部门每一周的每一天都会有非凡待客三项行动（即建立情谊、应对线索、成就非凡）的主题晨会，来讨论如何为客人提供最优质的服务。你觉得非凡待客三项行动对于酒店有什么意义呢？。

教师笔记与分析：

本案例要点：

1. Carol 待客时会主动与客人聊天，建立情谊。
2. Carol 在与客人的接触中善于捕捉客人的需求，应对线索。
3. Carol 在对客服务中，积极主动应对客人需求，为客人提供周到服务，成就非凡。
4. 察言观色，提高主动的服务意识，服务在客人开口前。