

阅读案例：礼宾员对外国游客的优质服务

案例开发人：贵州师范大学国际旅游文化学院 王文婧

案例所涉及部门：房务部 礼宾部

案例所涉及相关课程或科目：酒店管理概论，客户服务，职业素养

案例陈述：

某天早上，某酒店两位外宾来到礼宾处。礼宾部经理 Jason 接待了他们。经过交流，得知两位客人是美国俄亥俄州立大学的教授前来贵州参加人类学研讨会。由于第一次来到贵州，会议结束后想要在贵州境内旅游，但不知道有哪些景点。Jason 礼貌的向两位客人推荐了贵州相关旅游线路，并与旅行社取得联系，但客人急于参会，离开了酒店。

提问：如果你是 Jason，你会如何跟进？

真实情况：

当天下午，礼宾员在酒店大堂等到了这两位客人。他们打算外出就餐。这时 Jason 给他们推荐了附近有当地特色的餐馆并帮客人预订了位置。

（提问：如果 Jason 没有碰到客人，他还可以通过与哪些部门合作，完成一次优质的服务？）

第二天早上，Jason 再次遇到这两位外宾。他把贵州省几个有名的旅游景点、交通路线和住宿信息记录在了一张纸上，同时提供了几个方案提供给客人选择，并帮客人做了相关确定。最后，细心的 Jason 把客人在旅行中常用到的句子以中英文的形式写了一张小卡片，上面留下了他的联系方式。两个月后，Jason 收到了一封从美国寄来的感谢信。

学习目标

- 明晰礼宾部的工作职责
- 理解优质服务理念
- 树立服务意识，为客人创造美好回忆

教学方法：

1. 课堂导入：

“礼宾人员无所不知，他知道去哪里吃东西、跳舞和赌博。他能帮你插队买票，他能帮你弄到任何东西，而且在 24 小时内。好的礼宾甚至能救你一命。他知道你想找的衣服、帽子和鞋子。”

— 英剧《巴比伦饭店》中这样描述这个岗位

2. 教学方法：案例分组讨论法 / 情景模拟教学法

3. 教学内容：

- ◇ 了解礼宾部的总体运营、了解车辆安排、行李处理流程等；
- ◇ 礼宾员的职责：问询服务、接送客人、行李运送、行李寄存等；

4. 拓展内容：

- ◇ 讲解“金钥匙”的起源及其职责；
- ◇ 学生讨论酒店如何提供个性化服务？

教师笔记与分析：

酒店业竞争日趋激烈，客人需求多样化。若想在众多酒店中脱颖而出，不仅需要酒店在提供高质量的标准化服务的同时，还要根据酒店自身情况给客人提供有针对性、具有个性且充满人情味的个性化服务，让客人产生被尊重、被优待、被重视的美好体验，增强对酒店的认同感，从而提高客人的满意度。

那么我们如何在标准化服务的基础上为客人提供个性化的服务？

- 预见客人潜在需求；
- 提供超出客人期望值的服务；

在本案中，如果礼宾员向客人推荐了旅游相关线路，向客人提供相关旅游信息，这就是我们通常所说的服务态度好，可是如果进一步采取措施或行动为客人服务，这时，服务就不再是态度问题，而是有了质量。优质服务：想客人之所想，想客人所未想；竭尽所能为客人提供更好的或更需要的、可能的服务。