

解决问题案例：礼宾员该给谁开车门？

案例开发人：中南林业科技大学 张妮

案例所涉及部门：礼宾部

案例所涉及相关课程或科目：酒店服务质量

案例陈述：

这一天某酒店前厅礼宾员小李第一次独立上班，一辆高级轿车向酒店驶来，司机将车停靠在酒店旋转门前的雨棚下。小李看清楚车的后座端坐着两位中年男士，前排副驾驶位上坐着一位年轻的女士。

（如果你是小李，你会如何为客人开车门？）

真实情况：

小李一步上前，以优雅姿态和标准的职业动作，为客人打开了后门，同时做好护顶姿势，并且双眼注视客人，致以简短欢迎词以示问候，专业的动作一气呵成。

关好后门，小李迅速走到前门，准备以同样的礼仪迎接前排那位女士下车，但那位女士已经露出满脸不悦，小李茫然不知所措。

通常后排座为上座，凡一般有身份者皆就此座。优先为重要客人提供服务是酒店服务程序的常规。这位女士为什么不悦呢？小李百思不得其解。

在这个案例中，前排女士和后排男士是同时出现的三位客人，礼宾员小李应兼顾到三者的感受，可同时拉开前后车门，向三位问候，并视当时情况为前排女士护顶。女士优先是最礼貌的做法。如情况允许，小李也可以用目光向旁边的同事寻求帮助。

学习目标：

能够灵活的运用开车门的的服务规范，为客人提供优质的开车门服务。

教学方法：

- 礼宾服务管理课：提问，思考，讨论

思考：

1. 前排的女士为何不悦？小李错在哪里？
2. 如何灵活处理酒店服务程序和客人需求之间的关系。

教师笔记与分析：

1. 一般的社交场合都遵循女士优先的礼仪和习惯，女士应该得到更多关心和尊重。案例中的女士没有得到优先和尊重，被冷落了，因而感到不悦。

礼宾员小李机械地执行了服务程序和标准，缺乏作为一名服务员应具备的应变能力，没有正确处理服务规范与文化传统之间的关系。

2. 通常资深位的客人，坐后排座位者居多，因此当车内前后排均有客人时，迎宾员拉门时的基本动作通常设定为先后再前，或同时拉开前后车门，再为其中认为需要护顶的客人护顶。当服务对象发生变化时，服务人员应该在基本服务程序的基础上灵活应变，提供适时适度带有针对性的服务。例如：中国传统文化中，有比较浓厚的官位色彩，这就要求服务遵循先上级后下级的服务原则。而西方文化崇尚女士优先、老幼优先、残疾优先的传统习惯，并且这一习惯也逐渐被国人所接受，特别是在商业氛围浓厚的都市内，国人的认同程度很高。因此，迎宾员既要懂得如何执行酒店的服务规范，又要深谙东西方不同文化背景，只有这样服务才能灵活自然，受到客人欢迎。