

解决问题案例：特别的 Morning Call

案例开发人：贵州职业技术学院 徐倩

案例所涉及部门：房务部 前厅部 总机

案例所涉及相关课程或科目：前厅服务与管理，客户关系管理

案例陈述：

James 先生是酒店长住客，作为商务人士的他每周一早上都需要 7:00 起床准备当天的会议材料，所以他申请了每周一的“叫早服务”。这个周日晚上他与朋友在外面聊天畅饮，喝了很多酒，于凌晨 12:30 回到房间。第二天早上 7:00，James 先生预定的叫早电话铃声准时响起，但是一直没有人接听。总机的工作人员 May 连续打了 3 次电话，依然没有人接听电话。May 知道 James 先生每周一的会议非常重要，接下来，该怎么办呢？

真实情况：

May 马上通知其上级主管 Lily 以及 GSM(宾客服务经理)，GSM 准备了 James 先生房间的房卡，三人一起根据标准的进入客房流程敲响了 James 先生的房门，三声以后，仍然久久得不到 James 先生的回应，这才由 GSM 用准备好的房卡打开了 James 先生的房间门。进入后，发现 James 先生睡得非常沉，无法叫醒，三人商量之后，由 GSM 轻轻推动 James 先生的肩膀，并同时一起叫他的名字，这时，James 先生才醒过来。

事后，James 先生非常感谢 GSM, May 以及 Lily，因为他们的细心和坚持，让他没有错过周一重要的会议，James 先生还专门写了一封感谢信给该酒店，感谢酒店培养出这些果敢机敏，有勇有谋的员工。

学习目标：

- 1、识别总机“叫早服务”的工作流程；
- 2、识别酒店 GSM，防损部以及其他部门对于基本急救知识的要求与培训
- 3、训练学生应对酒店紧急突发情况的能力；
- 4、情景模拟，体会真实的酒店员工工作场景。

教学方法：

- 内容引导：

引导学生，针对以上案例，把自己的角色设定为酒店工作人员，即如果你是 May，而 James 先生作为一位很重要的长住客人，你也知道他每周一的会议非常重要，接下来，你该怎么办呢？



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

引导学生思考应对紧急情况的时候，应该遵循哪些原则？客人的安全是第一重要的。案例中 May 的责任心与警惕性都值得学习。

- 课堂形式：全班同学按照分组形式来对此案例进行讨论，并将讨论结果以 Role Playing（角色扮演）的形式表演出来。

教师笔记与分析：

- 1、叫早服务看似是小事，其实非常重要，客人可能因为没有听到这一个个叫早铃声而耽误重要工作。
- 2、James 先生由于周日晚上喝了很多酒，所以周一很可能睡得很沉，更重要的是，如果因为过量饮酒而引起身体不适而无法接听叫早电话，情况就更严重，所以作为酒店工作人员，一定不能大意，在客人一直没有接听叫早电话的情况下，当机立断，按照服务标准进入客房查看真实情况。
- 3、作为基层员工，当紧急情况发生时，一定要通知所在部门上级领导，并根据需要，报告 GSM。
- 4、酒店会定期为员工进行急救基本培训，例如心肺复苏等急救常识。