

阅读案例：丢掉了客人的茶叶

案例开发人： 贵州师范大学 张玮

案例所涉及部门： 房务部

案例所涉及相关课程或科目： 《客房服务与管理》

案例陈述：

2018年1月25日，住在4315房的客人张女士，回到房间发现找不到自己的茶叶了，便致电AYS询问服务员清扫房间时有没有注意。该客人是长住客，喜好喝茶，所以向餐饮部借了一套茶具，每天都会泡茶喝。根据酒店的规定，客人泡在杯子里的茶水和茶叶都不能倒掉，更不能丢掉客人的茶叶，所以让张女士产生了疑惑。两分钟以后，房间电话响起，HSKP的行政副管家Becky致电张女士，询问关于茶叶的细节，得知是茶饼状的茶叶，被茶针戳碎了，然后白纸包着的，并不是完整的包装。十分钟后，Becky再次致电张女士，与服务员核实之后，的确是服务员误以为是垃圾，才丢掉了客人的茶叶。对于这个事情郑重地向客人道歉，寻求客人的原谅。并询问客人喜欢喝什么茶，让服务员马上送到房间。对于丢掉的茶叶，表示愿意重新购买一份，希望能够得到张女士的谅解。张女士对于这样的处理结果表示能够接受，并没有再追究。

学习目标

1. 正确应用客房清扫工作标准
2. 能够阐述服务流程中的变通与决策能力的重要性。
3. 灵活处理因不当处理客人物品而产生的投诉

知识点

1. 服务流程中的变通与决策能力的重要性。

2. 当遇到难以判断客人是否需要保留某些物品的时候，最好的解决方式为：留下字条，与客人沟通。便于建立个人情谊与联系。
3. 遇到客人投诉等问题，如何对客人作出补偿？如果导致客人的损失，酒店将极力作出补偿。

教学方法：

此类案例在客房清扫服务过程中容易发生，虽然是无意间把客人的东西当做垃圾丢掉，但却给客人带去了困扰，处理得不好还容易导致客人的投诉。那针对这样的情况，引发学生思考，标准服务之外还需要自我的判断的能力。

一、学生阅读案例

二、引发思考

把学生分成两部分，一部分站在客人的立场，另一部分站在 HSKP 的立场去解决问题。

三、进行讨论

1. 作为客人面对此种情况，对酒店的解决方案有什么样的期待？
2. 作为 HSKP 对住客房的清扫工作需要把握什么样的标准？
3. 清扫住客房时，面对客人的物品应该如何判断？

教学笔记与分析：

在课堂教学中，标准化服务与个性化服务是两条并行的线索，也是酒店等服务行业非常重要的服务标准。但个性化服务没有标准可言，只能根据服务员自己的判断去进行。该案例可以有效地启发学生进行思考，作为一个客房服务员，除了做好 SOP 之外，还需要自己的判断和细心，才能完成好个性化服务。那怎么完成自己的判断呢？让学生进行客人立场和 HSKP 立场的不同思考，得出自己的结论。个性化服务需要观察了解客人的日常，“应对线索”分析出客人的喜好，有不明白不清楚的地方，可以采取留言的方式告知客人，



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

让客人了解服务员的“隐形贴心服务”。只有结合了标准化服务与个性化服务，才能真正做到“优质的服务”。

此类案例还可以进行拓展，换成不同的物品，引发学生更多的思考，让学生明白，客房服务并不只是简单的重复 SOP，而是需要通过观察和判断去了解客人，分析客人，从而找到客人真正的需求，满足客人，这样才能创造出更多的 wow story。