

解决问题案例：Double Check In

案例开发人：郑州旅游职业学院 李涛

案例所涉及部门：房务部

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，Opera 操作系统

案例陈述：

早上 8:00 左右，前台员工 Mary 在排当日预抵的房间时，将一间当日应退但未退的房间 2125 排给了预抵客人王先生。上午 9:00 左右，应退未退的这间房却由客人刘女士来到前台由员工 Jack 延房一天，但预抵的那个预订中 2125 的锁房未被释放。Jack 并没有能够成功帮助刘女士在系统中延房。晚上 19:00 左右，预抵客人王先生至前台由员工 Tom 为其办理入住，办完入住来到房间，房门被打开后却发现房内有人。很明显的，double check in 产生了。

学习目标：

- 能严格按照前台排房规则为预抵客人排房。
- 能说明 double check in 产生的原因。
- 能用 Learn 原则解决因 double check in 产生的客人投诉。

教学方法：

- 讨论整个故事中，问题出现在哪里，才导致了 Double Check In。酒店应该如何避免类似情况发生。
- 讨论：假如你是此时当班的宾客服务经理，王先生气冲冲的来到你面前投诉刚刚发生的一切。你会如何处理？小组讨论完整的方案。
- 在讨论时给与同学们清晰的指导：Double Check in 对客人来说是关系到安全等很严重的错误。在解决类似酒店失误的问题时，应注意哪些原则，并如何能够针对客人的特殊需要满足客人。
- 角色扮演，如何处理王先生的投诉。

教师笔记与分析：

以后避免此类事情发生的方法：

1. 尽量避免排 occupied 的房间。



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

2. 前台员工在延房的过程中应该看清楚系统给到的提示，很明显的在此情况下，一个 share with 被创建了。
3. 前台员工在办理入住时需要更加仔细，因为一旦 Share with 被创建，很明显的，客人的姓名前面会出现一个*号，若在发现*号后，第一时间查明缘由，那么 Double check in 亦可避免。
4. 课上要求学生熟练学会并操作前厅的操作系统，在为客人办理入住时需要更加仔细，多看多问多沟通，然后可以在课堂上设计一些类似的教学案例让学生练习并想办法如何去解决这些问题。