维也纳精品连锁酒店

Vienna Hotels

CCTV中国年度品牌

基础培训手册

运营标准化部

2012-7

使用说明

“我们坚持高品质发展战略，一切基于客户体验，我们坚信只要为顾客提供足够好的产品和服务，客户一定会选择我们。”

培训学习要求：

✧维也纳基础培训手册中的标准、流程、案例，为作为维也纳员工最基础、最重要的本职业务；

✧每位入职一年以上的员工，应熟练掌握，并能向新员工传授该手册的所阐述的所有知识和理念；

✧维也纳基础培训手册是员工日常培训的重要教材，每一位员工在每 100 天内，均需要重新培训和温习一遍；

✧每位新员工入职第一天，须完成第一章～第三章的培训，并在 3 日内书面考试合格，方可上岗；

✧新员工试用期内须完成第四章和第五章的培训，考试合格方可转正。

目 录

一、维也纳的企业文化.....3

二. 服务基础应知应会.....6

2．1 什么是“四要”和“四不要”.....6

2．2 维也纳员工要求做到的“三轻”具体是什么？.....6

2．3 维也纳的服务理念.....6

2．4 质服务的 10 把金钥匙.....8

2．5 服务中的“五声服务”和需要杜绝的“四语”具体内容是什么？.....8

2．6 维也纳标准的道别方式是什么？.....8

2．7 维也纳员工路遇宾客应怎么做？.....9

2．8 如何正确的接听电话？.....9

2．9 如何以正确的方式终止电话？.....9

2．10 跟客人一起乘坐电梯时，应如何处理？.....10

2．11 维也纳员工必须想办法满足客人合理需求，区分合理需求的 3 个条件是什么？.....10

2．12 客人提出的要求，您不知道如何回答或处理，或者超过了您的业务范围或能力范围，应如何处理？.....10

2．13 如果您是新员工，对客服务时应注意什么？.....11

三、员工仪容仪表.....12

四、情 景 对 话.....15

4．1 前台.....15

4．2 客房.....35

4．3 餐厅.....37

4．4 安保.....38

五、服务案例.....40

5．1 前台.....40

5．2 客房.....86

5．3 餐厅.....99

5．4 工程.....111

5．5 安保.....115

5．6 突发事件.....116

一、维也纳的企业文化

维也纳愿景

创世界品牌，立百年伟业

使 命

通过持续不断地改善酒店品质，让商旅人士更加称心愉悦，让礼仪之邦拥有世界最著名的酒店品牌！

企业价值观——谦和、诚实、高效、创新

- **谦　和：**关爱尊重，善于学习；共同创造，共同分享；团队合作，构建共赢。
- **诚　实：**诚实=诚信+务实，真诚、诚信、正直、廉洁。始于诚信，终于信任，诚信是立人之本、为商之基。
- **高　效：**高效是我们企业的生存力。我们必须达到和保持高于行业平均的增长速度和行业中主要竞争对手的增长速度，以增强公司的活力，吸引最优秀的人才，和实现公司各种经营资源的最佳配置。
- **创　新：**继承己优、研究失败、学习成功与标杆、以市场为导向、以客户为中心；理解、包容创新中的错误与失败；

信 条——关爱、责任、荣誉、开放、分享、共赢

- **关　爱：**以人为本，从关心员工最基本的生活和成长开始。
  让真正有才干的人走上红地毯，得到鲜花和掌声，成为维也纳人的英雄。
- **责　任：**结果导向，以结果评价人和事。基于绩效、大胆为结果买单。
  知道是没有力量的，信任并做到才有力量。
  先有为，后有位。
- **荣　誉：**成绩可以创造荣誉，荣誉可以再造成绩。
  客户的满意是检验我们的唯一标准！

- **开　放：**失败乃成功之母不能用于商业，研究别人的失败，作为自己的前车之鉴，不重复这种失败和风险，才能让创新产生真正的意义。
  学习与模仿永远比探索与研究更聪明。
  以市场为导向，以客户为中心！
- **分　享：**学习分享、乐于分享、资源共享、共同创造，共同分享。
  创建学习型组织，知识共享，协同进步，让企业永葆青春与活力。
- **共　赢：**赢是生命存在的意　义、赢和共赢是企业生存之道。
  关爱尊重，善于学习；共同创造，共同分享；团队合作，构建共赢。
  管理理念：

管理理念

- **经营理念：**员工第一，客户至上，投资回报第三

首先，公司是由全体员工组成的，先有员工，才有客户，员工是企业的主人，无疑是“第一位”的。员工第一”就在于能最大限度地调动员工的积极性、主观能动性和革新创造性，为公司不断争光添彩，从而赢得更多的客户，创造出更好更高的经济效益和社会效益。

顾客至上是永远不变的理念。顾客是业务之源，利润之水，生存之机。真心、真诚、真正为客户服务，向客户之所想，即客户之所急，是我们服务的宗旨。

当一个公司聚集了人才，研究现有客户和潜在客户需求，进行市场细分，定位企业经营方向，为企业做“大”进行准备；在企业的投资，已经能让投资者获得比较丰厚的回报，投资者比较稳定；这个时候，投资者的回报是自然而然的事了。

- **服务理念：**客户的满意是检验我们的唯一标准。

为提升客户的满意度，维也纳从各个角度出击，竭尽所能地为消费者带来更加贴心细致的服务体验。

从客户关怀、服务态度上做到和蔼可亲，微笑服务。

从服务手续、交易速度上做到方便快捷，差错率低。

从硬件软件环境上做到可靠性、安全性、私密性的兼备。

从整体品牌上做到让顾客拥有，获得利益，节省成本，得到身份价值认同的体验。

- **发展理念：**我们顺应新世纪的发展机遇，坚持“创新开拓、诚信正直，强强联合、共享成功、生态环保”的企业发展信念，全力打造一个以快速成长和锐意创新为导向的全球化精品商务连锁酒店集团。
- **品质理念：**维也纳坚持“五星体验，二星消费”的核心消费价值理念，为全球顾客提供超值，艺术，生态，环保，健康，安全，安心，舒心，助眠，便捷等 360 度全方位尊贵消费体验，真正让每一位客人感悟超值、超越期望。

企业责任

我们坚信企业是社会重要的的一分子，承诺成为一名负责和积极的企业公民，通过自主创新，稳健发展，为社会发展做出贡献。

我们营造一个充满爱的世界，我们用爱为人类编织一片快乐温磬的维也纳旅途；世界因为我们而精彩，民族为我们而自豪！

通过持续不断改善酒店的品质，为客户提供称心愉悦的高品质服务是我们的神圣使命，因之我们平凡而伟大；让礼仪之邦拥有世界上最著名的酒店品牌，使我们感到自豪和骄傲！

团队文化

我们坚持“培育、珍惜、尊重，关爱”的企业团队文化理念，让每一个“维也纳人”尽情地发挥最高潜能，快乐享受工作！

二．服务基础应知应会

2.1 什么是“四要”和“四不要”

- 四要

1、 要向每一位客人和员工致意，让他们看到和听到你的微笑。任何时候，以客为先。

2、 要用姓氏称呼认识的客人。对每位离店的客人，要给予礼貌的道别和祝愿。

3、 要认真回答客人问题，设法及时满足客人的需求，必要时寻求总经理的帮助。

4、 要诚心倾听客人投诉，尽力挽回和改进并及时汇报

- 四不要

1、 不要向客人说“不知道”和“不清楚”。

2、 不要把客人的问题推给别人解决。

3、 不要与客人争辩。

4、 不要在酒店大声喧哗。

2.2 维也纳员工要求做到的“三轻”具体是什么？

走路轻、说话轻、操作轻

2.3 维也纳的服务理念

服务的概念可以用英语 SERVICE（服务）理解：

- S---Smile 微笑 – 总是面带发自内心的微笑

酒店员工在服务过程中应该带有真诚的微笑，表现出发自服务员内心的热情，是一种自然的，富有感情的，热情周到的服务，用一个真诚的微笑开始交谈，表达我们的热情款待和帮助，这是最好的方法。微笑是各国客人都理解的世界性

欢迎性语言。

- E---Excellence 杰出 – 提供杰出的服务，而非一般标准的服务

酒店员工不仅仅是一般为顾客提供服务，而是要超出顾客的预想，在服务态度、服务程序上表现的非常出色。也就是超前服务。永远不要满足于那种充其量只是比标准的服务，而要追求卓越，追求杰出的服务。只有这样的服务，才能争取客人的“回头率”。杰出的具体表现，就是实现“满意加惊喜”的个性化服务。

- R---Readiness 准备 – 做好服务的一切准备工作

在为顾客提供服务前就准备好物质、心理、技能等条件，随时准备好开展并能满足顾客的需求，娴熟地为顾客提供周到的服务。

- V---Viewing 观察 – 细心观察，发现客人的需求

发现客人的种种需求，并随时做到在客人开口之前，将每一位顾客视为贵宾，重视客人提出的每一个要求，竭诚予以满足。

- I---Invitation 邀请 – 热情的邀请，是一种态度

酒店员工在为顾客提供服务的过程中，除了遵守既定的服务程序外，还应当发挥自己的主观能动性，针对顾客的特点和顾客的需求，创造性地满足顾客，为顾客营造一个舒适愉快的氛围。

- C---Creativeness 创造性 – 任何工作都需要创意，所以服务要有创造性

任何创造的成果，都源于我们发自内心的积极性。创造性，就是发挥我们的主动性、积极性。它是一种由阳光心态支持的，自始至终贯穿着开拓、创新、发展特征的努力过程。

- E---Eye 关注 – 眼睛传神，输送关注，输送服务心

酒店员工在服务过程中，应当注意自己的眼睛神态和指向，不应当漫无目的、左顾右盼，而应当随时注视顾客，预测顾客需求，及时提供有效的服务，让顾客感觉到酒店员工对自己的关注和重视。

2.4 优质服务的 10 把金钥匙

1. 一流的服务员，一流的服务标准。

2. 微笑。

3. 客人至上的信条，给予顾客宾至如归的感受。

4. 热情、快速、准确的服务。

5. 干净、温馨的客房，怡人的环境。

6. 真诚、诚实和友好。

7. 注重仪表和行为举止。

8. 具有团队精神和沟通能力。

9. 用尊称来问候客人。

10. 熟悉自己的工作、熟悉酒店、熟悉有关信息。

2.5 服务中的“五声服务”和需要杜绝的“四语”具体内容是什么？

“五声”：

（1） 客来有欢迎声（2）客问有答声（3）服务不周有致歉声

（4）客人表扬有致谢声（5）客人离开有告别声

“四语”：

（1）否定语（2）命令语（3）方言土语（4）不耐烦语

2.6 维也纳标准的道别方式是什么？

- 服务完毕，首先要征询宾客意见：“请问还有什么需要帮忙吗？”

- 有祝福的道别语。比如："祝您晚安，再见！"、"祝您愉快，再见"、"祝您一路平安，再见！"

2.7 维也纳员工路遇宾客应怎么做？

- 路遇客人请礼让，不要抢道，请避免在客人中间穿行，应略靠右边行走，拐弯处应慢行。
- 迎面遇见客人时，应放慢行走速度，在距离二三米（5 步）时，放慢脚步或停止行走站立一边，向其微笑问好。
- 客人从背后过来时，要先停步，身体向左边转向客人，向旁边稍退半步，站立一向其微笑问好。
- 有急事需超过前面的人，请不要奔跑，应侧身超过并回首以歉意，说一声"对不起"

2.8 如何正确的接听电话？

- 电话铃响三声之内必须接听；
- 问候对方："您好"；
- 表明自己的身份（所在部门或岗位）；
- 不可用"喂，喂，喂"。

2.9 如何以正确的方式终止电话？

- 应使用结束语："还有什么事我可以帮忙的吗？"、"再见"。
- 等对方先挂断电话之后再放下听筒；

- 轻轻放下听筒，不可“砰”的一声猛然挂断。

2.10 跟客人一起乘坐电梯时，应如何处理？

- 梯门开时，应主动用手压住电梯感应开关，以不使梯门关闭。
- 微笑问候客人，另一只手做出引导姿势请客人进入电梯；
- 进入电梯后，应立于楼层指示板前，征询客人所要到达的楼层并为客人按梯；
- 若中途先于客人离开电梯，应对客人说声“对不起”或“再见”。

2.11 维也纳员工必须想办法满足客人合理需求，区分合理需求的 3 个条件是什么？

- 客人提出的要求是合法的、符合道德标准的；
- 客人提出的要求是酒店有能力满足的；
- 满足客人的要求，不会违反酒店的财务制度和总部的销售政策；

2.12 客人提出的要求，您不知道如何回答或处理，或者超过了您的业务范围或能力范围，应如何处理？

- 立即向客人打招呼“先生/小姐请稍等，我请示一下”
- 马上向您的同事或上级求援；
- 在尽可能短的时间里给予客人反馈；
- 切忌随意拒绝客人，切忌一声不吭；

2.13 如果您是新员工，对客服务时应注意什么？

- 时刻保持仪表仪容规范、行为得体、面带微笑、向每位客人打招呼。是您的态度而不是能力，决定了您能否真正成为一名维也纳的正式员工；
- 在您力所能及的范围内，给予客人帮助，如指引方向，提行李，倒茶送水等；虽然您有很多业务知识要学习，但如何让客人满意和开心是您最需要学习的业务；
- 如果客人提出的诉求您解决不了，或者客人对您的服务不满，应该真诚并坦率地向客人解释："对不起，先生，我刚刚上岗，还不是很熟，我马上找人来帮您。"
- 努力学习这本手册，并不断运用。即使您将来成为一名娴熟的维也纳员工，也要时刻保持服务的精神。

三、员工仪容仪表

一、说明

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

二、要求

整体：整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

1、头发

头发保持整洁，勤洗理，不可有头皮屑；不留怪异发型，不做浅色染发，不得披头散发。短发前不及眉，前额头发不可盖眼阻碍视线，旁不及耳，后不及衣领，长发刘海不过眉。

女员工

短发长度不可过肩，过肩的长发要扎起（使用酒店统一发夹，用发网网住，夹于脑后），整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。头饰要朴素大方，不戴过分炫耀的饰品。

男员工

头发长度侧不过耳，后不过衣领；不留大鬓角，不烫发；不戴帽子的岗位，头发要理顺不杂乱。

2、面部

精神饱满，表情自然，不带个人情绪，保持面部皮肤清洁，不油腻。

女员工

面着淡妆，不可化浓妆或化过分夸张的妆。口红使用红色，口红脱落，要及时补

装。不用有浓烈气味的化妆品。

男员工

每日剃须，不得留小胡子。

3、服装

必须按要求着工装上岗；要保持整洁，挺括，合身、烫平、清洁、无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖、裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩戴项链，饰物不得露出制服外。工装必须完好，无破损、不开线、不掉扣；无大皱，衬衣领口袖口要洁白，扣领扣袖扣；制服领口袖口处不得显露个人衣物。西装扣子要系：两颗扣的扣上面一颗，三颗扣的扣中间一颗；裤子必须熨有裤线；领带夹夹在衬衣第三至第四个扣子之间。

4、鞋袜

保持工鞋整洁，无破损，无污迹；皮鞋要擦亮，不得趿着鞋走路，不可穿凉鞋拖鞋等露脚趾的鞋上岗。袜子无勾丝，无破损，只可穿无花，净色的丝袜。皮鞋每日岗前应使用鞋油上光擦亮。

女员工

着肉色丝袜，丝袜无破损，无漏洞；着敞口黑色或深棕色正装皮鞋，或按岗位要求穿着黑色扣派布鞋，工鞋要求整洁大方，不可有过多饰物。

男员工

着黑色正装皮鞋，深色袜子；不可踩鞋后帮趿鞋上岗；不可穿休闲鞋上岗。

5、工牌

员工上岗必须佩带工牌，位置在左侧上衣口袋上面，工牌下边线与衣袋口相平，且工牌在中间位置。微笑牌带工牌上方正中间。

6、手

不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，指甲缝内无污迹，经常保持清洁。不准涂有色指甲油，除手表外，不允许佩戴任何手饰，不做美甲彩装。

7、饰物

女员工

可戴手表、婚戒、直径不大于一公分的，颜色清淡的耳钉。

男员工

不得戴除手表和婚戒以外的其它饰物

8、随身物品

上岗不可带过多随身物品，物品的放置要保持制服的平整和挺括，不可在制服口袋中放过多物品，给人以坠重感；制服外不得显有个人物品，如：纪念章、笔、纸等。纸笔放在衬衣口袋内或外衣内侧口袋内；除销售及值班经理以上管理人员，其他员工不可配戴通讯设备上岗。因工作需要须携带通讯设备的须调至振动状态，且不可在面客区域和客人面前接听手机或收发短信。

9、个人卫生

每天刷牙，保持口腔气味清新。上岗前和在岗期间严禁吸烟。不可吃有异味的食物；勤洗澡，勤换内衣，确保身上无异味，不得使用浓烈香味的香水。

10、语言要求

1）不讲失礼的话，如“讨厌”、“烦燥”等等。2）不讲讽刺、挖苦的话。3）夸大、失实的话不讲。4）催促、理怨的话不讲。5）不得和客人发生争执、争吵。6）对待客人要一视同仁，不分贵践，老少、美丑等。 7）岗位上对客人永远用尊称称呼，即使客人不在现场。

11、站立和行走要求：

站立要求： 1）面带微笑，挺胸收腹，肩平。2）两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。3）两眼随时注意观察酒店内客人的情况，以便迅速作出反应。4）不准靠墙、桌椅或边柜，不准交头接耳或走神发呆。5）不准吃东西，伸懒腰，剔牙、挖鼻孔、搔头发，咬指头等。

行走要求： 1）面带微笑，精神抖擞，动作敏捷、利落。2）空手时，要求服务

员在酒店内紧步行走，随时注意观察酒店内客人的情况，以便迅速作出反应。忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。3）推车时，要求服务员注意安全，靠边推行，不要挡住、撞到客人。4）员工不得携手行走，勾肩搭背；

三、注意事项：

员工整理仪容仪表，维护自我形象的全部工作应在“幕后”进行，绝不可在宾客面前打领带、提裤子、整理内衣、照镜子、抹口红等，无形中就会给人以无教养，对人缺乏尊重的感觉。至于象抠鼻孔、剔牙缝、检查裤子拉锁是否拉好，拉直下滑的丝袜等不雅的修饰动作，更应注意避开宾客视线，要在无人处进行，这也是对自我形象和自我人格的尊重。

四、情 景 对 话

4．1 前台

接受预订——电话预订

铃响 3 声之内接电话。

服务员：您好！维也纳酒店前台。请问有什么可以帮您？

客　人：我要订房。

服务员：好的，请问您要预订哪一天的房间？

客　人：今天的一间豪华单人房，住一天，房价是多少？

服务员：豪华单人房的房价是 418 元，可以告诉我您的全名吗？

客　人：张小明。

服务员：张小明先生，请问您是我们的会员吗？

客　人：是的，至尊卡会员。

服务员：至尊卡会员 8.0 折。请问您何时到达酒店呢？

客　人：晚上 21：00 左右吧。

服务员：好的，房间为您保留到 22：00 好吗？

客　人：可以。

服务员：张先生，方便留下联系电话吗？

客　人：130********。

服务员：好的。张先生，您预订了一间今天的大床房，住一天，至尊卡会员 8.0 折后，房价为 336 元，晚上 21：00 到达酒店，房间保留到 22:00，联系电话是 130********，对吗？

客　人：是的。

服务员：张先生，您还有什么需要我帮忙的吗？

客　人：可以了。

服务员：谢谢您的来电，我们期待您的光临。再见！

客　人：再见。

接受预订——上门预订

服务员：先生/小姐，欢迎光临维也纳酒店。请问有什么可以帮您？

客　人：我要入住。

服务员：请问您有预订吗？

客　人：有的，李伟预订的。

服务员：好的，请稍等。（查询预订资料核实客人信息）

李为先生，您预订了今天的一间标准单人房，预住一天。

客　人：是的。

服务员：李先生，请问您是维也纳会员吗？

客　人：不是。

服务员：如果办理了会员卡，您可以享受全国连锁店房价优惠和积分奖励政策，并且有延迟退房的特殊待遇，至尊卡会员还赠送早餐。现在办理，当场即可享受。

客　人：好的，我考虑一下。现在马上有事外出，暂不办理。

服务员：那好。这是维也纳会员资料，您可以空的时候看一下。

服务员：请您出示一下您的证件，谢谢。（为客人填写登记单）

服务员：请问李先生需要选择无烟房吗？（无烟客房有空房时推荐）

客　人：我抽烟。

服务员：好的。

服务员：请问李先生是否需要早餐？我店的早餐是 28 元。营业时间：7：00～10：30；

客　人：可以，买一份，算在房费里。

服务员：好的。李先生，请问您是预付现金还是信用卡？

客　人：现金。

服务员：请先预付 XXX 元。（验钞、唱票）

服务员：李先生，请您核对一下登记单，您的房号、房价……（用食指指示）。请您确认签字，谢谢。

请您在这里签字确认预付金（用食指指示预付金凭证金额及签名栏），谢谢。

还要麻烦您签收早餐券（用食指指示杂项收入转帐单金额及签名栏），谢谢。

服务员：这是您的身份证、房卡、早餐券和预付金凭证请收好。您的房间在 XX

楼，请问还有什么可以帮您？

客　人：没有了。

服务员：李先生，谢谢您！电梯这边请（伴有手势指引），祝您愉快！

入住接待——入住

服务员：先生/小姐，欢迎光临维也纳酒店。请问有什么可以帮您？

客　人：我要入住。

服务员：请问您有预订吗？

客　人：有的，李伟预订的。

服务员：好的，请稍等。（查询预订资料核实客人信息）

李伟先生，您预订了今天的一间标准单人房，预住一天。

客　人：是的。

服务员：李先生，请问您是维也纳会员吗？

客　人：是的。

服务员：请您出示一下您的证件，谢谢。（为客人填写登记单）

服务员：李先生，您的证件请收好。请您在登记单上确认签字，谢谢。

客　人：好的。

服务员：请问您是预付现金还是信用卡？

客　人：现金。

服务员：请先预付 XXX 元。（验钞、唱票）

请在预付金凭证上签字，谢谢。

客　人：好的。

服务员：这是您的房卡和钥匙，您的房间在 XX 楼，房号 XXXX。

电梯请往这边走。（伴有手势指引）祝您在这里过的愉快！

入住接待——入住开门

服务员：先生/小姐，请问您的房号？

客　人：8201

服务员：能否告诉我您的全名？

客　人：张林

服务员：张先生，麻烦您出示证件好吗？

（核对证件上的姓名与电脑资料是否相符）

请到您的房间门口稍等，谢谢，再见。

客　人：再见。

帐务处理——消费挂帐

服务员：您好，有什么需要帮忙的吗?

客　人：一份早餐。

服务员：好的，请问您是付现金还是转帐。

客　人：转帐。

服务员：先生，请出示您的房卡。…….谢谢。房卡请您保管好。

（双手递送房卡）

服务员：请您在转帐单上签字认可，需要转入餐费 XX 元。……谢谢。

服务员：这是您的早餐券，祝您用餐愉快！

帐务处理——续住

服务员：您好，请问有什么可以帮您的吗？

客　人：我要续住。

服务员：好的，请问您的房号。……能否告诉我您的全名

（查询电脑，核实客人信息，了解余额情况），

请问您还要续住几天？

客　人：两天。

服务员：请问您是付现金还是信用卡？

客　人：现金。

服务员：请您预付 XXX 元……谢谢。（验钞、唱票）

服务员：请您在预付金凭证上签字……谢谢。

服务员：请出示您的房卡……谢谢。（为客人重新制作房卡）

服务员：这是您的房卡和预付金凭证，请收好。感谢您的续住，

祝您愉快，再见。

帐务处理——催帐

服务员：您好，我是前台服务员，请问您今天续住吗？

客　人：是的。

服务员：您能否抽空到前台重新制作钥匙，并加付 XXX 元预付金？

客　人：好的。

服务员：谢谢，再见。

客　人：再见

帐务处理——离店结帐

服务员：您好，请问有什么可以帮您的吗？

客　　人：退房。

服务员：好的，请问您的房号？

客　　人：8402。

服务员：好的，请出示您的房卡钥匙和预付金凭证。

客　　人：给你。

服务员：谢谢，请稍等。（通知客房 XXXX 房间退房）

服务员：请问是 XXX 先生吗？（核对电脑信息）

客　　人：是的。

服务员：XXX 先生，这是您的帐单，您的房费是 XXX 元，餐费是 XX 元，电话费是 XX 元，共计 XXX 元，请您核对一下，如无误，请在这里签字，谢谢。

服务员：这是您的发票和找零，请收好，谢谢。

（适时递上宾客意见征询表）

XXX 先生下一站到哪里？……是否需要我帮您预订维也纳连锁在外地的连锁店?（总台业务不忙,不影响其他客人接待的时候,主动询问客人,向客人推荐其他连锁店）/这是维也纳连锁的集团预订电话，需要预订维也纳连锁酒店,请拨打 400-888-2888;（业务繁忙有客人排对等候的时候）

服务员：欢迎您再次光临维也纳，祝您旅途愉快，再见。

客　　人：再见。

帐务处理——会员卡销售

服务员：您好，欢迎光临，请问有什么可以帮您的吗？

客　人：你们的房价打折吗？

服务员：我们酒店实行的是会员制，您可以成为我们的会员，

从而享受我们提供的会员价格。

客　人：怎样成为你们的会员呢？

服务员：我们酒店设立了钻石卡会员和至尊钻石卡会员两种供您选择。

钻石卡售价 38 元，房价享受 8.5 折，可延至 14：00 退房；至尊钻石卡售价 198 元，房价享受 8.0 折，可延至 15：00 退房，免费早餐等。会员还可通过住宿获得积分，换取礼品。

客　人：有蛮多优惠的嘛。

服务员：是的，如果您长期商务出差等可以考虑加入我们的会员。

客　人：好的，我会考虑的，谢谢。

服务员：不客气，很高兴为您服务，欢迎您下次光临。

互荐服务

满房互荐

服务员：您好！维也纳酒店前台。请问有什么可以帮您？

客　人：我要订房。

服务员：好的，请问您要预订哪一天的房间？

服务员：我要订 5 月 1 日的房间。

服务员：好的，您请稍等，我查询一下预订情况。……对不起，我们 5 月 1 日已经满房了，我们在 XX 路（地区）还有连锁店，如果您需要，我们可以为您订那里的房间，可以吗？

客　人：好的！

服务员：我帮您先打电话看看那家店有没有空房，请稍等。

服务员：先生，你好！房间有的，现在就可以帮您订。

客　人：好的！

服务员：请问您的全名？

客　人：李伟。

服务员：李先生，请问您需要订什么房型?

客　人：我不知道那家店有什么房型。

服务员：请问您需要一张床，还是两张床的房间呢？

客　人：我需要一间一张床的房间

服务员：那边有豪华单人房和普通单人房，还有数码单人房

客　人：普通单人房，房价是多少？

服务员：普通单人房的房价是 298 元，李先生，请问您是我们的会员吗？

客　人：是的，至尊卡会员。

服务员：至尊会员可以享受 8 折。请问您何时到达酒店呢？

客　人：晚上八、九点左右吧。

服务员：好的，至尊卡会员最晚预订保留时间是晚上 22：00，请于 22：00 之前办理入住手续，可以吗？

客　人：可以。

服务员：李先生，方便留下联系电话吗？

客　人：13*********。

服务员：好的。李先生，您预订了一间今天的大床房，住一天，至尊卡会员 8.0 折，房价为 256 元，房间保留到 22 点，联系电话是 13*********，

对吗？

客　人：是的。

服务员：先生请稍等，我马上帮您订房。（拨打预订酒店总台，帮客人订房）

服务员：李先生，您的房间定好了，请问还有什么需要我帮忙的吗？

客　人：可以了。

服务员：谢谢您的来电，我们期待您的光临。再见！

客　人：再见。

退房&酒店互荐（总台退房不忙的情况下）

服务员：您好，请问有什么可以帮您的吗？

客　人：退房。

服务员：好的，请问您的房号？

客　人：8402。

服务员：好的，请出示您的房卡钥匙和预付金凭证。

客　人：给你。

服务员：谢谢，请稍等。（通知客房 XXXX 房间退房）

服务员：请问是 XXX 先生吗？（核对电脑信息）

客　人：是的。

服务员：您的房费是 XXX 元，餐费是 XX 元，电话费是 XX 元，

共计 XXX 元，对吗？

客　人：对。

服务员：先生，这是您的帐单，请您核对并签字，谢谢。

服务员：这是您的发票和找零，请收好，谢谢。

（适时递上宾客意见征询表）

服务员：XXX 先生下一站到哪里？……是否需要我帮您预订维也纳连锁在外地的连锁店?（总台业务不忙,不影响其他客人接待的时候,主动询问客人,向客人推荐其他连锁店）

客　人：我去无锡出差。

服务员：我们在无锡有三家连锁店，不知道您去无锡什么地方办事？

客　人：无锡新区

服务员：正好我们在无锡新区旺庄有连锁店，您需要我帮你预订吗？

客　人：是吗！那，那里有什么房间啊？

服务员：那家店有商务单人房，豪华单人房，标准单人房

客　人：商务单人房，房价是多少？

服务员：您是我们的至尊卡会员，房价打 8.0 折，196 元。

客　人：挺便宜的吗！

服务员：请问，您需要吗？

客　人：好的，帮我订一间吧！

服务员：我帮您先打电话看看那家店有没有空房，请稍等。

服务员：先生，你好！房间有的，现在就可以帮您订。

客　人：好的！

服务员：您大概几号到无锡，住几天？

客　人：就明天去无锡，就住 1 天。

服务员：好的，帮您预订明天的一间大床房，您大概几点到？

客　人：大概下午 5 点左右。

服务员：好的，至尊卡会员最晚预订保留时间是晚上 22：00，请于 22：00 之前办理入住手续，可以吗？

客　人：好的。

服务员：好的。X 先生，您预订了一间明天无锡新区旺庄路店的商务单人房，住一天，房价为 196 元，下午 17：00 到达酒店，房间保留到晚上 10 点，联系电话是 13*********，对吗？

客　人：是的。

服务员：先生请稍等，我马上帮您订房。（拨打预订酒店总台，帮客人订房）

服务员：李先生，您的房间定好了，请问还有什么需要我帮忙的吗？

客　人：可以了。

服务员：谢谢您的预订，期待您的光临。再见！

客　人：再见。

城区互荐

服务员：您好！维也纳酒店前台。请问有什么可以帮您？

客　人：我要取消预订。

服务员：好的，请问先生全名。

客　人：李伟

服务员：请问是预订的几号的房间

客　人：4 月 30 日

服务员：好的，可以告诉我们为什么您要取消您的预订吗？

客　人：你们店在火车站那边，我去长隆玩不太方便。

服务员：噢！是这个原因，正好，我们在长隆有一家连锁店，请问需要帮您预订吗？

客　人：你们在长隆也有酒店？

服务员：是的，在南大路那边，就在长隆旅游度假区北门，离长隆欢乐世界非常近。

客　人：是吗，那你帮我订一间那里的房间，可以吗？

服务员：我帮您先打电话看看那家店有没有空房，请稍等。

服务员：先生，你好！房间有的，现在就可以帮您订。

客　人：好的！

服务员：请问您还是要预订 4 月 30 日的房间？

服务员：是的！

服务员：好的。李先生，请问您需要订什么房型?还是订双人房吗？

客　人：嗯。那边双人房房价是多少？

服务员：李先生，您是我们至尊卡会员，享受 8.0 折，价格是 296 元。

客　人：你就帮我订一间大床房吧。

服务员：请问您何时到达酒店呢？

客　人：下午 17：00 左右吧。

服务员：好的，好的，至尊卡会员最晚预订保留时间是晚上 22：00，请于 22：00 之前办理入住手续，可以吗？

客　人：可以。

服务员：李先生，方便留下联系电话吗？

客　人：13005268989。

服务员：好的。李先生，您预订了一间 4 月 30 日的大床房一间，住一天，房

价为 296 元，下午 17：00 到达酒店，房间保留到 22 点，联系电话是 13*********，对吗？

客　人：是的。

服务员：先生请稍等，我马上帮您订房。（拨打预订酒店总台，帮客人订房）

服务员：李先生，您的房间定好了，这边的房间我就直接为您取消了。请问还有什么需要我帮忙的吗？

客　人：可以了。

服务员：谢谢您的来电，我们期待您的光临。再见！

客　人：再见。

前台服务——换房

服务员：您好，有什么可以帮您的吗？

客　人：我是 8202 房间的客人，我房间的空调不热嘛，我要换房。

服务员：很抱歉，给您带来了不便，我尽快为您安排解决。……

我现在为您给换为 XXXX 房间，您看这样可以吗？

客　人：可以。

服务员：请出示您的房卡，我为您制作新的房卡，谢谢。

服务员：请您在“宾客变更通知单”上签字认可……谢谢。

服务员：这是您的房卡，请收好。需要我们为您行李搬运吗？

客　人：不用了，谢谢。

服务员：不客气，给您带来的不便我们深表歉意。

（及时通知工程人员对原房间进行检查维修）

前台服务——留言服务

服务员：您好，维也纳酒店前台，有什么可以帮您的吗？

客　人：我想留言。

服务员：请告诉我客人的姓名和房号，好吗？

客　人：8203，王艳小姐。

服务员：好的，请稍等。（查询并核对电脑信息）

先生/小姐，请问您贵姓？

客　人：我姓刘。

服务员：刘小姐，是否方便留下您的联系电话？

客　人：13*********。

服务员：好的，刘小姐，您对 8203 房间王艳小姐的留言是……，

对吗？

客　人：对的。

服务员：刘小姐，还有什么事需要我帮忙吗？

客　人：没有了，谢谢。

服务员：不客气，祝您愉快，再见。

客　人：再见。

前台服务——问讯服务

服务员：您好，前台服务员，有什么可以帮您的吗？

客　人：我想去上海体育场，不知道从酒店怎么走啊？

服务员：您可以搭乘 XXX 车到上海体育场下便到了。

客　人：知道了。

服务员：先生/小姐，还有什么事需要我帮助的吗？

客　人：没有了。

服务员：祝您愉快，再见。

客　人：再见。

（对于不清楚的问题，查询后给予答复）

服务员：对不起，请稍等。……到达那里的交通方式是……

（对不清楚，又一时查不到的信息，向客人说明，待查询后回复客人）

服务员：我为您查询一下，请告诉我您的房号或联系方式，等我查到后马上给你回复，您看怎么样？

前台服务——叫醒服务

服务员：（看电话来电显示，判断电话来自哪里）（电话响 3 声内接起）您好，请问有什么可以帮您的吗？

客　人：叫醒服务。

服务员：好的，请问是 8407 房间吗？

客　人：对

服务员：请问您的全名？

客　人：李伟

服务员：请问您需要几点叫醒？

客　人：明早 7:30

服务员：好的，李先生/小姐，给您复述一下：8407 房间明早 3 月 24 日 7:30 叫醒。

服务员：李先生/小姐，您还有什么需要我帮忙的吗？

客　人：没有了。

服务员：感谢您的来电，祝您晚安！

（次日早上）

服务员：早上好！**先生/小姐，叫醒服务，现在是 7:30,祝您今天有个好心情。（当客人挂电话后，才能挂电话）（如果客人电话没有挂，再补一句“请问您还有什么需要我帮忙的吗？”）

【推荐个性服务用语】

早上好！**先生/小姐，叫醒服务。现在是 7：30。……今天下雨,请带好雨具。

早上好！**先生/小姐，叫醒服务。现在是 7：30。……是否需要帮您预约出租车？

早上好！**先生/小姐，叫醒服务。现在是 7：30。……早餐时间是 7：00～10：30，祝您今天好心情！

【如果电话无人应答，通知客房服务员上门叫醒(客房服务员没有上班，通知安保上门叫醒)】

客房服务员（安保）:（轻敲三下门，报明身份）您好！服务员，叫醒服务现在是 7:35,祝您愉快！

前台服务——商务服务

服务员：您好，请问有什么可以帮您的吗？

客　人：我想复印一张文件。

服务员：好的，请问您需要复印 A3 还是 A4 纸？比例如何？

客　人：复印 A4 纸 1 张，1：1 复印。

服务员：好的，请您将需要复印的原件给我……谢谢。

服务员：这是您的复印件，您看可以吗？

客　人：可以了，多少钱？

服务员：1 元，原件请收好。

客　人：钱给你。

服务员：谢谢，很高兴为您服务，再见。

前台服务——访客登记

服务员：您好，请问有什么可以帮您的吗？

客　人：我要找 8206 的李伟先生。

服务员：好的，（核实电脑信息），请问您贵姓？

客　人：我姓许。

服务员：许先生，请稍等。（拨打客房电话）您好，李先生，我是前台服务员，大堂有位许先生，请问是找您的吗？

客人（李）：知道了，请他上来。

服务员：好的，再见。（对来访者说）许先生，李先生在房间等您，请您出示证件并填写一下“访客登记单”，谢谢。

服务员：李先生的房间在 2 楼，电梯请这边走（伴以手势）。

前台服务——接听电话

接听电话过程中，不得使用“喂”“嗯”“啊”，始终用“您好”“好的”“是的”“明白”与客人交流。

服务员：您好，维也纳酒店前台，请问有什么可以帮您？……

服务员：好的，请稍等。……

服务员：对不起，让您就等了。……

服务员：请问您还有什么需要帮忙的吗？……

服务员：感谢您的来电，祝您愉快，再见。……

（电话始终挂于客人之后）

前台服务——电话转接

1、三声内接听

2、切勿歪着脑袋夹电话

3、接听电话时保持微笑。

服务员： “您好！前台 ,请问有什么可以帮到您？”（内线）/ “您好！维也纳酒店**店，请问有什么可以帮到您？”（外线）

客　人:请帮我转 8402 房间

服务员：请您提供房间客人姓名

客　人:李伟

服务员：请问您的姓名

客　人：张小明

服务员：请稍等……

转到房间，询问在住客人

服务员：您好，这里是前台。有一位张小明先生电话，您要接听吗？

客　人：好的

为客人转入

客　人：我不要接听

转回答复来电客人

服务员：不好意思，张先生，房间电话无人接听，建议您采取去他方式联系一下。

请问还有其他可以帮您的吗？客　人：我不要接听

客　人：没有了

服务员：感谢您的来电，再见！

（电话始终挂于客人之后）

前台服务——行李寄存

服务员：您好，有什么可以帮您的吗？

客　人：我想寄存这件行李。

服务员：好的，请问您大约何时来取？

客　人：2 小时以后吧。

服务员：好的，请您填写一下“行李寄存卡”好吗?

客　人：好的。

服务员：请您保管好行李卡的下半联，在取行李时使用。

客　人：好的。

服务员：先生/小姐，您已经办理好了寄存手续。请您放心，我们会妥善保管您的物品。

客　人：好，谢谢。

服务员：不客气。

4．2 客房

开口服务

服务员：您好、早上好、中午好、晚上好。

服务员：您先请。

服务员：祝您住店愉快。

服务员：欢迎下次再来，再见。

进出门程序

敲门，报身份。

服务员：您好，客房服务员。我可以进房打扫房间吗？

（客人在房间）

客　人：我在忙呢。

服务员，请问何时方便为您打扫？

客　人：下午 2 点以后吧。

服务员：好的。对不起，打扰您了，再见。

洗衣服务

敲门，报身份。

服务员：您好，客房服务员。可以进来吗？

客　人：什么事？

服务员：这是您昨天送洗的衣服，请您签收一下。

客　人：好的，没问题，谢谢。

服务员：不客气，很高兴为您服务，再见。

客　人：再见。

开门服务

客　人：服务员，帮我开一下 8402 的门，我钥匙忘带了。

服务员：您好！先生请问怎么称呼您？

客　人：李伟。

服务员：请出示一下您的证件给我

电话联系前台核对客人信息，信息核对一致，为客人开门，工作表上记录开门的信息

信息核对不一致

服务员：对不起，您的证件与入住登记信息不符，为了保证您和主课安全，请您去前台核对，好吗？

送物服务

客人打电话到总台要求增加卷纸。

服务员：您好，客房服务员。

客　人：什么事？

服务员：这是您需要的卷纸，请收好。

客　人：谢谢。

服务员：不客气，再见。

客　人：再见。

4．3 餐厅

接待服务

服务员：您好，欢迎光临。先生/小姐，请问您几位？

客　人：两位。

服务员：好的，两位这边请。（伴以手势指引）

服务员：先生/小姐，请坐。……这是菜单，请过目。

（适时为客人送上茶水）

点菜服务

服务员：您好，先生/小姐，请问需要点菜吗？（适时推荐本店菜肴）

客　人：是的，我要……

服务员：好的，您点的菜是……对吗？（一定要复述客人的点菜）

客　人：对，快一点啊。

服务员：好的，请稍等。

上菜服务

服务员：对不起，打扰一下。XXXXX（报菜名），请慢用。

结帐服务

客　人：小姐，结帐。

服务员：好的，请问您是我们的会员吗？

客　人：不是。

服务员：请问您是现付还是转帐？

客　人：现金。

服务员：好的，请稍等。（打印帐单）这是您的帐单，请您核对一下。

客　人：没问题，给你。

服务员：谢谢。……这是您的找零和发票，请收好。

客人离席。

服务员：谢谢您的光临，欢迎下次再来。再见。

客　人：再见。

4．4 安保

安保推荐会员卡

客人进入酒店正门，在大堂逗留，观望。

安　保：先生/小姐，您好？需要帮忙吗？

客　人：没事，先看看。

安　保：好的。这是我们维也纳的会员手册，上面有酒店的简介和会员说明，您可以看一下。如果您加入维也纳会员，可以在全国各地的维也纳酒店享受房价折扣优惠和累积积分奖励，还有很多会员专享服务。

客　人：怎样成为你们的会员呢？

安　保：维也纳会共有三个会员等级，分别是维也纳贵宾卡会员、维也纳钻石卡会员和维也纳至尊钻石卡会员。维也纳贵宾卡会员售价 20 元，入住维也纳商务酒店享受 9.5 折优惠；维也纳钻石卡售价 38 元，入住维也纳商务酒店享受 8.5 折优惠；维也纳至尊钻石卡售价 198 元，入住维也纳商务酒店享受 8.0 折优惠，更有免费早餐、快速离店等至尊卡会员专享服务。而且会员还可通过住宿获得积分，最实惠的就是 8000 分可以兑换维也纳快捷的免费房间。

客　人：有蛮多优惠的嘛。

安　保：是的，如果您经常出差旅行，加入我们的维也纳会是非常划算的。

客　人：好的，我会考虑的，谢谢。

安　保：不客气，很高兴为您服务。

开口服务

安　保：您好、早上好、中午好、晚上好。

安　保：欢迎下次光临，再见。

叫车服务

安　保：先生/小姐，请问您需要叫车吗？

客　人：好的，谢谢。

安　保：不客气，请稍等。……您要的车到了，请上车，再见。

客　人：再见。

五、服务案例

5．1 前台

编号	案例	客人想帮朋友预订一个生日蛋糕，服务员请示后告诉客人很抱歉，我们没有此项服务。
1	处理方法	1、了解客人对预订蛋糕的要求。 2、尽可能满足客人的需求，帮助客人打电话去外面的西点房订蛋糕。 3、酒店不必收取额外费用。
	分析原因	1、酒店内没有条件制作蛋糕。 2、员工怕麻烦，不愿为客人提供份外的服务。 3、未满足客人潜在需求。
	服务理念与改进	1、预订蛋糕是一项对客人的超值服务。 2、值班经理要善于利用每项服务增加客人的感动，努力让客人成为我们的回头客。 3、维也纳的服务理念是以最优的成本；为客人提供好的服务。 4、酒店员工应掌握 2.11,学会区分客人的合理需求,并予以满足;

编号	案例	服务员不知道抵用券如何使用，四处打电话找值班经理。将客人冷落在一边足足有十分钟之久。

2	处理方法	1、礼貌招呼好客人，在核实确有酒店或总部印章的前提下，要意识到持有抵用券的客人多为公司的重要客户，抵用券如同现金，应按照正常的消费为客人办理手续。 2、即使要进行核实或询问，也要注意时刻与客人保持语言和眼神的交流，让客人有受尊重的感觉。 3、既然持抵用券的客人是我们公司的重要客人，如果有不明白之处要避开客人，不能当着客人面让客人知道，你在分辨真伪。
	分析原因	1、值班经理自身缺乏对抵用券操作的认识。 2、值班经理缺少对员工这方面知识的培训。 3、员工不愿意承担责任。 4、管理人员不在服务现场。
	服务理念与改进	1、在任何服务中，礼貌用语和热情的态度总是最基本和不可或缺的，面对客人要始终保持微笑和语言的交流，表示对客人的尊重。 2、培训工作要常抓不懈，培训内容要全面。 3、值班经理要经常在现场进行督导和管理，便于及时处理和解决问题。 4、值班经理要勇于承担责任，千万不要将错误和责任推给下属。

编号	案例	外地客人事先做了预订，到达酒店却被总台告知没有预订的记录，引起客人的投诉。

3	**处理方法**	1、在还有空房的情况下，主动承担责任，立即安排客人入住，满足客人的需求。 2、如没有空房，向客人表示歉意，但不能直白地说没有预订记录，而应婉转地表示由于没有控制好预订导致超额预订，请客人谅解。 3、马上向客人推荐同城市的其他维也纳连锁店或其他同行酒店。
	分析原因	1、造成没有预订记录的原因有多种：是预订单遗失？预订单写错？订房中心订单延误？还是客人记错了门店？ 2、总台预订操作存在不规范，未核实当日所有预定
	服务理念与改进	1、加强总台业务操作的规范性，力求保证预订的准确性和及时性。 2、我们不仅仅是卖房间，而是提供一系列的服务，满足客人住宿的需求。 3、值班经理和员工要学会主动承担责任。即使在客人有错的情况下，也要适时地主动承担责任，把对让给客人，给客人面子，让客人感到受重视。

编号	**案例**	晚上房间内蚊子很多，可房间内未摆放驱蚊工具，客人打电话到总台询问，总台让客人自己到总台来取电蚊香。

4	处理方法	1、立即将电蚊香送到客人房间，并向客人表示歉意。 2、提醒客人关好门和纱窗，防止室外的蚊子飞入。 3、询问客人是否还有其它需求，直至客人满意。
	分析原因	1、服务员偷懒，怕麻烦，不愿送到客人房间。 2、客房清洁员打扫客房未按标准布置。 3、管理人员就有所反应，进行协调处理，节约意识有偏差，没有为客房服务员配备足够的电蚊香。
	服务理念与改进	1、端正员工的服务意识，站在客人的立场思考，为客人着想，我们的服务首先要考虑满足客人需求。 2、节约成本不能牺牲客人的利益。 3、服务要多想一步，多做一步，主动考虑客人的需求。 4、主管经理应具备超前服务、主动服务的意识，对客房产品多关心、多考虑。

编号	案例	客人用餐结束时要求将餐费打入房费，于是到总台办理增加预付金的手续。总台接待不情愿地说在餐厅直接结帐和到前台结帐一样。客人很不满意。
5	处理方法	1、值班经理就总台接待的说法向客人道歉。 2、立即为客人办理补收预付金手续和餐厅挂帐手续。 3、了解客人还需住宿几天，收取足够的预付金，以免客人再次碰到类似问题。

	分析原因	1、接待员不会操作补收预付金手续，怕做错。 2、值班经理缺乏对接待员服务意识的培训，使其犯了服务范畴内的大忌：把自己的意志强加给客人。
	服务理念与改进	1、加强新进员工的培训力度，培训没有完成的情况下不能独立上岗操作。 2、客人登记入住时收取足够的预付金，为客人的住宿消费提供方便。 3、强化员工对客服务的意识，教育灌输员工满足客人的需求是我们的职责，只要客人愿意，我们随时随地都应很心甘情愿地很虔诚地为为他提供服务。

编号	案例	客人要求看房间，接待员表现出不乐意的表情，说没有房间可以看了。在客人的一再要求下并且承诺看得满意就可以定下来后，接待员才答应。
6	处理方法	立即请值班经理陪同客人看房间，向客人介绍我们的产品，争取留住客人。
	分析原因	1、总台太忙抽不出人手。 2、服务员怕麻烦，能少一事就少一事。 3、认为客人不会入住，轻视客人。 4、主管缺乏对接待员服务意识的培训，使其颠倒了供求关系。

	服务理念与改进	1、总台员工既是接待员，又应该是酒店的销售员，要珍惜每一次的销售机会。 2、值班经理要关心总台的工作，总台忙时加强协助与督导作用。 3、潜在的客人是我们要专心去追求的客人。关注潜在的客人，创造和客人接触的机会，多一次接触就多一次销售的机会。

编号	**案例**	卫生间的门锁上后就打不开了，客人请总台派人来解决。服务员来看了之后却说这不是她的事。
7	**处理方法**	1、向客人表示歉意，并请客人不要担心，立即安排维修工前来修理，不要有多余的借口。 2、如暂时无法修复，可安排换房。 3、如无房可换，送上水果表示歉意，要求维修工尽力尽早修复。
	分析原因	1、领班主管查房不够仔细认真。 2、工程房间保养时没有对门锁进行检查和保养。 3、服务员存在本位主义。

	服务理念与改进	1、不管是谁的责任，对客人而言始终是酒店的责任，在客人前面，只有“我们”，没有“他们”一词。 2、酒店的产品和服务是一个整体，门锁也是客房产品的组成部分，要保证前台设备设施 100%的完好，管理人员和员工都要具有这种意识。 3、服务工作要克服本位主义，模糊部门或岗位间的界限，要深知 1=100 的概念，服务员面对客人即代表酒店。

编号	**案例**	客人在房间打电话到总台要物品，总台让客人自己到总台取。
8	**处理方法**	1、礼貌地请客人到总台办理借用物品登记手续。 2、如客人不方便，可将物品送到客人房间并办理借用手续。
	分析原因	1、服务员怕麻烦，不愿为客人提供方便。
	服务理念与改进	1、值班经理应严格按照公司规定执行操作，维护统一维也纳的整体形象。 2、站在客人的角度，为客人着想，为客人解决问题，为客人提供方便，养成为客人“多做一步”的职业习惯。

编号	案例	客人想预订出租车，询问总台是否有联系出租车的服务，服务员回答“没有”，让客人自己到马路对面拦车。
9	处理方法	1、马上查找总台的信息资料，为客人电话联系出租车公司，做好预订。 2、将预订的情况告诉客人，请客人稍作等待。 3、如电话暂时打不通，安排保安到马路上为客人拦车。
	分析原因	1、总台太忙，无暇顾及客人。 2、怕麻烦，缺乏为客服务的意识。 3、总台信息资料不全。
	服务理念与改进	1、真正落实“好客”的服务理念，尽我们的能力满足客人的合理需求。 2、需要预订车辆的客人大多为外地客人，及时为他们提供帮助会让客人感受到服务的超值和感动。 3、完善酒店服务信息手册的内容，服务要多想一步，多做一步，主动考虑客人的需求，有备无患。 4、管理方面：在客人进出高峰的繁忙时段，管理人员应及时安排、调配人员，分流、分散有条理的工作，以保证在任何时间段维也纳的服务都是优质的。

编号	案例	客人致电总台订房被告知房间已满，过了十分钟后再次致电总台，另一位服务员说：“谁跟你说没有的，你要什么时候的”。

10	**处理方法**	1、向客人表示歉意。 2、询问客人的订房要求，做好预订记录，为客人安排较好的房间。 3、客人到达时当面向客人再次表示道歉。
	分析原因	1、预订统计有差错。 2、服务员业务不熟练，对预订情况不了解。 3、服务员不愿意接受预订／已超额预订／是否未通知到所有人员导致口径不一致？ 4、不应在客人面前暴露酒店内部错误
	服务理念与改进	1、管理人员对预订操作要有明确的规定，对预订数量做好统筹安排，并对所有当班员工做好布置，所有接待要有统一的口径。 2、酒店是一个整体，员工对客的口径是统一的。发生问题时应相互补台，而不是相互拆台。 3、让客人完全满意，即使客房预订已满，也要为客人做好候补预订记录，争取留住每一个客人。对于主动上门或致电要求住宿的客人只要用热情、微笑的简单成本留住客人，这是维也纳直销中最合算、最理想的！ 4、告诉维也纳的所有员工“珍惜每一位上门客人，呵护每一位来过客人，感激每一位新进客人，感谢每一位回头客人，为我们的客人多想一些，多做一些”。

编号	案例	客人预订房间时希望安排安静点的房间，但是进房间后发现，虽然安排的楼层比较高，但却是靠近马路，严重影响了客人的休息。
11	处理方法	1、向客人表示道歉，并帮助客人换房。 2、如没有房间，可给予客人适当的房价折扣，并保证在第二天为客人换房。 3、对于订房时客人的特殊要求，应尽量满足。
	分析原因	1、做预订时服务员没有复述客人的要求；没有将客人的要求认真记录在案。 2、接待员在办理入住手续时没有认真查看预订单； 3、对客人的要求没有想办法去满足了？甚至是视而不见。 4、接待员业务不熟，对房间的朝向不了解。

	服务理念与改进	1、管理人员应对接待员进行酒店内常识的培训，可安排接待员先到客房实习，进行交叉培训，以便更好地销售客房产品。 2、管理人员对酒店自身或周边诸如可能会影响客人的活动应积极采取沟通协调措施，维护酒店和住店客人的利益。 3、对有特殊要求的预订值班经理要关心了解，事先做好安排。对已承诺的内容一定要履行，对要承诺的内容事先认真考虑看能否履行，对于客人需要得到承诺而实行难以履行的内容，要培训员工养成逐机上报的习惯，逐级酌情解决或再上报。

编号	案例	客人的朋友打电话到总台询问客人的房号要联系客人。等了近 10 分钟后被告知要提供客人的身份证号或手机号码，否则不能告诉房号。
12	处理方法	1、为住店客人安全着想，可由总台先打电话到住店客房间，征询客人意见是否需要告知其朋友房间号码或转接电话。 2、如客人不在房间，可请其朋友留下联系方式或为其留言。
	分析原因	1、为何要让客人等 10 分钟之久？是太忙还是不清楚遇到客人询问房号的操作程序。 2、不清楚转接电话的操作程序。

	服务理念与改进	1、对客人的要求要及时予以反馈，无论是面对面的服务还是电话服务都不能冷淡客人。 2、员工操作的出发点是为客人安全着想，但要注意提高处理问题的技巧性。 3、加强员工的业务培训，熟练掌握总台各项工作的操作程序。 4、我们的服务应站在客人的角度思考问题，揣摩客人的心理。服务工作才能做到恰到好处。

编号	**案例**	客人中午退房前与总台联系说可能赶不到 14：00 退房，要稍晚半小时左右，希望总台不要按增加半天房费算，但结帐时总台还是增加了半天房费，于是客人与接待员发生了争执。查明原因是由于客人的同事入住在酒店，但这位同事是美国人，身边没有人民币，所以无法自己结帐，要等客人来。
13	**处理方法**	1、接待员对于超出自己权限范围而无法决定的事情，不要轻易拒绝，要请示上级。 2、由值班经理出面了解客人延时退房的原因，根据实际情况给予客人房费的减免。 3、如客人确实有实际困难，应站在客人的角度，一般都可以同意免收半天房费。

	分析原因	1、酒店规定超过 14 点要加收半天房费。 2、接待员怕承担责任。 3、接待员没有语言服务技巧。 4、没有养成遇到超出自己职权范围的事必须上报的习惯而轻易的回绝客人。
	服务理念与改进	1、制度规定是不可变动的，但情况是多变的，首先应了解客人产生需求的真正原因，具体问题具体分析和处理。 2、处理问题要有技巧性，灵活操作，可安排香港客人在餐厅用餐或休息。 3、如客人确有实际困难，应站在客人的角度考虑，帮助客人解决困难，换位思考。 4、与客人争执是服务业的大忌，绝对不允许，切记：“与客人争执，赢等于输”。

编号	案例	客人的朋友到总台查询客人是否退房。总台服务员查看后说没有这个客人，后来这个朋友又打电话到总台查询，另一位服务员态度很差地说还是没有这个人，然后就挂掉电话。后来朋友与客人联系上了发现客人仍然住在酒店，朋友非常生气。
14	处理方法	1、值班经理出面，向客人表示歉意，主动承认我们的错误。 2、向客人赠送小礼品表示酒店的诚意，希望客人和他的朋友以后能继续入住酒店。

	分析原因	1、接待员业务不够熟练；电脑查询操作不正确；输入电脑的客人名字有误。 2、接待员帮助查询的手段不够全面。 3、接待员的服务态度和服务语言缺乏。
	服务理念与改进	1、面对客人，服务员应具备基本的礼节礼貌和良好的态度。 2、查询的手段有很多，并不仅仅依赖于电脑，可从同住客人，中英文姓名、国籍、预订记录、退房记录等多角度帮助客人查找。引导客人提供更多的信息以帮助查询。 3、不断提高总台人员业务流程操作的熟练水平，和服务意识。

编号	**案例**	住店客人白天已经取消了预订的另一个房间，可是凌晨四点总台服务员打电话到房间询问预订是否还要保留，客人非常生气。
15	**处理方法**	1、第二天早晨等客人睡醒后由主管经理出面对昨晚的事情向客人表示道歉。 2、赠送客人早餐或其它方式对客人作出补偿。

	分析原因	1、白天当班服务员未及时将预订做了取消，未进行交接班。 2、预订单和取消预订单未分别放置。 3、晚班值班经理未对预订情况有全面的了解和掌控？ 4、管理人员培训出问题，服务员完全没有服务意识，漠视客人的利益，或是服务员怕被领导批评而不顾客人的感受。
	服务理念与改进	1、最佳的服务是在恰当的时间和地点为客人提供恰到好处的服务。 2、站在客人的立场考虑，不应该打扰客人的休息，为客人创造安静的环境。 3、加强对总台规范操作的监督和检查，培养员工良好的工作习惯和服务意念。

编号	案例	会员卡客人入住时将身份证交由前台登记，结果前台在办理完所有手续后未将身份证归还，直至客人十天后发现查找到门店，服务员才承认确有此事。
16	处理方法	1、向客人表示道歉，核对身份后迅速将身份证归还给客人。 2、赠送客人小礼品表示酒店的诚意。

	分析原因	1、总台是什么时间发现客人身份证的？为何当时没有立即归还给客人。 2、工作责任心差，交班记录不完整。 3、管理人员疏于总台日常监督、管理工作。
	服务理念与改进	1、从思想上重视交接班工作的重要性。 2、发现差错，要积极想办法去弥补，要知道方法永远比问题多。 3、管理人员应加强对总台的监管，关心客人的遗留物品并做好及时妥善的处理，尤其是身份证等重要物品。 4、要从根本上让“服务“扎根于思想中。

编号	案例	客人有一个快件周日就应该收到，但客人周一、周二多次询问总台，均被告之没有。后客人专门去快递公司询问，说早已送到，就在快递公司要派人到店里来了解情况时，总台又说有这个快件了。
17	处理方法	主管将快件迅速送到客人的房间，向客人表示歉意。赠送水果给客人。
	分析原因	1、总台没有做好转交物品的书面记录。 2、服务员没有认真进行交接班的核对和交接工作。 3、交接班制度不够完善。 4、总台人员没有认真帮助客人查找。

	服务理念与改进	1、要重视客人的服务需求，认真帮助客人解决问题。 2、管理人员注意关心总台内的客人物品，加强对总台的管理。 3、完善总台交接班制度，做好转交物品的书面记录，将客人转交物品统一集中存放，便于查找。 4、强化员工服务意识的培训和加强员工工作责任心方面的教育。

编号	案例	客人入住后发现房间根本没有打扫，客人要求换房间，但总台以没有房间为由拒绝为客人调换；后等了很长一段时间才为客人打扫好房间。
18	处理方法	1、向客人道歉，如有房间立即为客人换房。 2、如确实没有房间可换，立即安排服务员为客人迅速打扫房间，并请客人到餐厅休息或用餐。 3、或为客人升级入住。
	分析原因	1、总台的电脑房态状况显示不正确。 2、客房领班报错了 OK 房房号。 3、总台听错或改错了电脑房态。 4、总台放错了房间。 5、管理混乱，前、后台脱节，无服务意识。

	服务理念与改进	1、加强总台员工的服务意识，发现问题后应迅速采取措施弥补。 2、加强总台与客房的信息沟通，定时对房态进行核对。 3、强化总台员工电脑操作的熟练程度。 4、加强总台员工的服务理念教育，给客人造成的不好印象应第一时间弥补，越晚解决效果越差。 5、管理人员加强前、后台的管理。

编号	**案例**	客人入住时服务员要收 400 元预付金，客人表示只住一天，不愿意付这么多，服务员说：“这是上面规定的”，后来又说：“那么你付 300 元好了”。
19	**处理方法**	1、耐心向客人说明收取足够的预付金给客人住店带来的便利性，争取客人的理解。 2、如客人坚持不愿意多付，值班经理可根据实际情况给予客人适当的减免，但不能低于 1 天的房费。 3、关照总台和餐厅留意客人在酒店的消费情况。
	分析原因	1、酒店收取预付金的规定要求。 2、服务员的语言技巧不够。

	服务理念与改进	1、对于酒店和公司的有关规定贯彻执行是对的，但要注意处理的灵活性。为了让客人满意，尽管最终作出的处理可能与酒店的规定有所出入，但不要让客人有可以随意违反规定的感觉。 2、提高员工处理问题时的语言技巧水平，多站在客人的角度去说明酒店的规定。 3、本着酒店的所有服务都是让客人满意为宗旨

编号	**案例**	客人入住时忘记带会员卡，服务员说没有会员卡不能打折。客人表示就是在同一个门店买的会员卡，电脑或客史资料里肯定可以查到记录，服务员坚持不能打折。客人觉得无法理解。
20	**处理方法**	3、首先对客人表示理解，同时注意服务语言的技巧性，婉转地向客人说明会员卡的使用规定。 4、认真查看电脑记录，如客人是在自己门店购买会员卡的，还可以到财务部查找原始凭证。 5、如客人确实有卡并核实身份后，先安排客人入住，给予客人会员折扣，并提醒客人下次将会员卡拿来。 6、如实在查不到，请值班经理出面解决。一般情况下可以给予客人会员折扣。

	分析原因	1、接待员坚持会员卡的使用规定，不能灵活处理。 2、服务员不了解使用会员卡所赋予的内涵，可以告诉客人凭卡入住的好处，加深客人将会员卡随身携带的印象。 3、在没有授权的情况下，加强沟通。
	服务理念与改进	1、失去一个客人远比少收一定折扣的房价损失要大的多。发售会员卡的目的也是为了留住更多的稳定客户。为了几十元的房费与客人纠缠不清，让客人感觉不信任他，其实恰恰是违背了推行会员卡的目的。 2、本着信任客人的原则为客人服务，而不是站在客人的对立面。

编号	案例	客人退房时，服务员查房发现缺少一块毛巾。但客人说不知道。不愿付赔偿费。
21	处理方法	1、婉转地暗示客人是否将毛巾放在了房间其它地方或有同行房或有访客，给客人有台阶下，不要当面与客人发生争执。 2、如客人拿出或找到了毛巾，应向客人表示感谢。 3、如客人坚持否认，本着信任客人的立场，同意客人免赔偿结帐离店。

	分析原因	1、确实客人拿走了。 2、放在同行客人房间里了。 3、客人的访客拿走了。 4、服务员打扫房间时漏放了，而领班查房不仔细没有看见。
	服务理念与改进	1、永远记住少一块毛巾比失去一位客户损失要小得多。 2、培养员工的服务语言技巧，这种情况下语言一定要婉转，给客人留有面子。 3、加强服务员打扫房间和领班、主管的查房责任心。

编号	案例	客人退房后，过了一刻钟后又赶回酒店说钱包遗忘在房间内了。要求酒店帮助查找。
22	处理方法	1、询问客人原住房的房号和姓名，检查客人遗留物品记录。 2、通知客房帮助寻找，或直接陪同客人到房间帮助寻找。 3、帮助客人回忆从退房到发现钱包不见期间停留过的场所，以及是否放在行李内了。 4、如果仍然没有找到，请客人留下姓名和联系方式，以便日后有线索和客人联系。 5、过 2、3 天后对客人进行回访，表示我们对客人的关注。

	分析原因	1、遗忘在房间内。 2、客人遗忘在酒店其它场所。 3、客人在酒店外丢失了。 4、客人放在身上其它地方或行李内了。 5、员工在打扫房间时，发现未上交。
	服务理念与改进	1、换位思考。尽管不是我们的责任，但想客人所想，尽可能帮助客人解决问题。 2、服务员查退房要迅速及时，如发现客人有遗留物品可以争取在客人离店前将失物交还。 3、经常对员工进行道德教育，培养他们“拾金不昧”的精神。 4、如是私拿客人物品不上交，应严肃处理。

编号	案例	客人提出房间里为何不提供剃须刀，而且客人不愿意出钱购买总台出售的剃须刀。
23	处理方法	1、婉转地向客人说明我们的服务，如有需要我们的商品部有购买。 2、如客人愿意购买，可帮客人送到房间。 3、如客人坚持要酒店免费送，可以送个一次性的剃须刀，并希望客人下次能提前做好准备。
	分析原因	1、客人不熟悉酒店的情况。 2、总台和房间内没有明显的说明或告知。

	服务理念与改进	1、本着理解客人的角度，满足客人的需求，慢慢培养客人适应经济型酒店新的消费习惯。 2、在总台和房间内摆放显眼的告示牌，告诉客人我们的服务方式。 注：首先要搞清楚客人不愿意出钱购买的原因，是嫌我们提供的商品质量不好，还是回答客人嫌我们的商品太贵，如果是出于上述原因，我们的服务人员可以到外面超市帮助其购买其想要的商品。

编号	**案例**	客人在卫生间滑倒，无法行走，要求酒店处理并给个说法。
24	**处理方法**	1、立即到房间安抚客人，陪同客人到医院就诊。 2、值班经理安排一日三餐送餐服务并每天上门慰问，等客人情绪稳定后再分析摔伤原因和处理善后事宜。 3、从人道主义角度主动对客人进行适当补偿。
	分析原因	1、客人自身原因。 2、卫生间地面滑。

	服务理念与改进	1、发生滑倒等客人伤害事件后首先要采取积极主动的态度，用关怀客人的实际表现向客人表示酒店的诚意。 2、在卫生间配备良好的防滑设施，领班、主管查房时注意经常检查设施设备的完好性及地面的清洁。 3、经常检查和保持地漏和下水道的畅通。 4、在卫生间张贴醒目的“小心防滑提醒”告示，尽到告知义务。 5、请客人留下联系方式，日后对客人回访表示酒店的关心。

编号	案例	晚上客人反映房间里有蚊子，客人无法入睡。
25	处理方法	1、立即将完好的电蚊香送到客人房间，或者在房内增加电蚊香的数量。 2、检查房间纱窗是否完好，门、窗户是否关闭。 3、如实在不行可换房或给予房价优惠。 4、对给客人带来的不便表示道歉。
	分析原因	1、服务员没有在房内放置电蚊香。 2、电蚊香服务员未及时更换已经失效，不起作用。 3、酒店外环境卫生情况较差。 4、节约成本，电蚊香数量不够，不能每个房间摆放。 5、管理人员的检查工作不到位。

	服务理念与改进	1、每个房间都应该配备电蚊香，节约成本不能牺牲客人的利益。 2、领班、主管查房时注意检查电蚊香和纱窗等设备的完好程度。 3、加强酒店周边环境的清洁卫生工作，主动承担周边公共区域的环境清扫工作，定期喷洒药水。此举不仅能改善酒店的卫生状况，还能提高酒店的公众形象。

编号	**案例**	客人投诉隔壁房间的电视机声音太响，影响他的睡觉。
26	**处理方法**	1、提醒隔壁房间的客人将电视机音量调小，照顾其他客人的休息。 2、建议并帮助客人换安静的房间。 3、如无其它房间，可给予客人些小礼品等表示酒店的歉意，或者适当给予房价的优惠。
	分析原因	1、房间隔音不好。 2、隔壁客人不够自觉。 3、电视机无限制音量设置。

	服务理念与改进	1、对电视机作限制音量的设置，事先对可能产生的问题采取预防和控制措施。 2、给予客人或者房价优惠，都是事后的补救措施，日常管理就是自己给自己找差错去发现问题，解决问题，将服务工作永远做在客人的要求前面是我们工作追求的目标。

编号	**案例**	客人要求早晨 5：30 分叫醒，但总台超过半小时后才叫醒客人，客人拿着两张机票要求酒店赔偿。
27	**处理方法**	1、就总台的过错向客人表示真诚的道歉。 2、迅速联系航空公司帮助客人改签下一个航班，尽可能帮客人挽回一些时间。 3、如无法改签，通过联系其它交通工具帮助客人尽快到达目的地。 4、给予客人房费的适当优惠，或请示经理后由值班经理出面与客人协商，进行适当补偿或承担部分交通费用。
	分析原因	1、总台接待忘记了叫醒。 2、总台工作太忙而错过了叫醒时间。 3、总台记错了叫醒时间或房号。

	服务理念与改进	1、客人要求叫醒，多数是事先对行程有明确的安排。因此对于叫醒失误此类投诉，首先要帮助客人联系交通工具，争取为客人挽回些时间和损失，不要将时间浪费在纠缠于赔偿问题上。 2、夜班值班经理要加强对员工工作的督导，对叫醒等对客服务时刻保持检查。 3、加强员工工作责任心的培训。 4、员工是否可以在叫醒客人的时刻表的同时，在手机或其他方式上叫醒员工，以防万一。

编号	**案例**	一位老客人到酒店后表示，自己遗失了钱包，身边没有现金和信用卡，希望酒店能让他先入住，第二天再来付房费。
28	**处理方法**	1、了解客人是否有朋友在附近，帮助客人联系其朋友。 2、查看客人历史资料和信用情况，请示值班经理后再做决定。 3、如同意客人先入住，可请客人写一份书面说明。
	分析原因	客人暂时没钱支付预付金。
	服务理念与改进	1、既要留住老客人，又不要让酒店蒙受损失。 2、理解客人的困难，从历史资料了解客人的信用程度。 3、可适当要求客人留下有价值的东西。 4、在客人肯定有使用记录，签一份承诺状即可。

编号	案例	客人 3 天前预订了今天的 2 个房间，今天早晨还电话与门店进行了确认。后由于飞机晚点，在保留时间前总台无法与客人取得联系，当客人到达酒店时，总台表示预订已经取消了，客人极为不满。
29	处理方法	1、此时是否还有房间？如有，向客人致歉，立即安排客人入住。 2、如确实没有，向客人说明无法联系到客人的原因。 3、为客人安排附近的其它连锁店或同级别酒店，酒店承担车费，并承诺明天请客人回来住。 4、第二天将客人接回酒店。
	分析原因	1、时间太晚，超过预订保留时间。 2、无法联系到客人。
	服务理念与改进	1、客人第二次来电确认时尽可能了解客人到达的方式和时间，在电话无法联系时应预计到客人可能在飞机上，飞机有晚点的可能性。 2、对于客人提前预订并来电确认的预订，其预订具有较高的真实性和可信度，应引起重视。如果没有按时到达多数会有客观的原因，努力尝试与客人取得联系并做好后备方案的准备。 3、当客人到达酒店，如有 OK 房，须确认原有预订然后安排客人入住。

编号	案例	客人预付金不足了，当客人晚上回来到总台取钥匙时，前台要求客人补预付金，客人表示明天就退房了，不愿意再补交。总台坚持要交，钥匙也没有给客人。客人因此而投诉。
30	处理方法	1、向客人致歉，立即将钥匙交给客人。 2、婉转地向客人说明收取预付金的便利之处，争取获得客人的理解。 3、如客人同意，可在总台或陪同客人进房收取。 4、如客人坚持就信任客人，让客人回房休息，通过监控和保安对客人房间多加注意。
	分析原因	1、处理方式过于简直接。 2、怀疑客人要逃帐。 3、轻视客人。
	服务理念与改进	1、培养管理人员、员工处理问题的灵活方式和技巧。 2、遇无权处理的事情可请示上级领导，不要自作主张。更不可为难客人。 3、既要坚持旅馆的工作原则，更要对客人的态度诚恳。

编号	案例	客人晚上在房间内无法上网，打电话到总台，总台告诉客人因为维修工已经下班了，没办法修复。客人因此没有上网，因此投诉。

31	处理方法	1、值班经理马上向客人表示歉意，建议客人可到大堂会所上网。 2、帮客人换房间，或免费升级。
	分析原因	1、网络设备故障。 2、日常维护保养不到位。 3、接待员缺乏语言技巧。
	服务理念与改进	1、夜班接待应尽力帮助客人解决上网的需求，可采取换房或联系电脑员紧急处理等方法。 2、加强总台交接班制度的管理，做到有事必报，争取主动权。 3、加强总台业务培训，熟练操作上网服务有关设备，了解基本的故障处理方法。 4、做好设备的日常检查和维护工作。 5、培养员工一专多用。

编号	案例	一对老年夫妇入住酒店，全部费用由他们的朋友支付。这对夫妇退房时直接把钥匙交给总台就走了。他们的朋友晚上来结帐时酒店表示要加收一天房费，客人表示早晨已经退房，不愿意多付一天房费。
32	处理方法	1、首先请客人稍坐，向总台和楼面了解客人实际离店时间，情况属实后请示经理可免收一天房费。 2、向客人致歉并说明退房的有关手续，希望客人下次入住时能事先与朋友说明，避免产生误会。

	分析原因	1、总台接待收取钥匙时未问清客人是寄存还是退房。 2、楼面服务员未及时将房间无行李情况汇报总台。 3、客人不了解酒店规定，未向朋友说明。 4、入住时，要关注挂帐、别人支付房费的客人，善意提醒。
	服务理念与改进	1、完善总台钥匙接收程序和领班核对房间自然态制度。 2、主管加强对房态的了解和控制。 3、维护酒店利益的出发点没错，但同时也要让客人高兴，处理方法不能过于简单。 4、这是问题背后的问题，如果总台接待员多问一句，楼面服务员工作再细心一些，那么这起投诉就化于无形之中。

编号	案例	客人打电话给接待员要一条浴巾，接待员的回答是浴巾是要用用过的浴巾才能换干净的浴巾。
33	处理方法	1、值班经理立即亲自将干净的浴巾送到客房，并向客人致歉。 2、询问客人是否还有其它需求。
	分析原因	1、接待员不了解客房操作程序。 2、客房服务员未添入、忘记了

	服务理念与改进	1、培训接待员看见有三个人入住应主动提供第三套用品。 2、值班经理对服务员的服务意识进行强化培训，我们是服务者，首先要重视客人的需求，为客人提供方便，而不是考虑自己的方便，如果客人需求得不到满足，客人就会一去不返。我们将会因考虑自己的方便而失去自己的“饭碗”。

编号	**案例**	进房间半个小时后,总台打电话给客人,说身份证还在总台,让客人有空下去拿一下。十分钟后,客人去拿身份证,对接待说了声谢谢,但总台似乎并没有表示歉意。
34	**处理方法**	值班经理管应代表酒店向客人致歉，承认由于我们工作的失误给客人造成了麻烦。
	分析原因	1、总台较忙造成差错。 2、接待员没有主动服务的意识。
	服务理念与改进	1、人总有犯错，关键看我们如何去弥补，并且努力今后不再犯同样的错误。 2、服务要强调多想一步，多做一步，主动考虑客人的需求

编号	案例	两当班小姐为客人办理入住手续时有点心不在焉，她们似乎不愿停下她们之间的对话。直到客人示意后她们才进入状态。第二天中午在客人办理退房手续时总台小姐也不是全神贯注的。那种被冷落的感觉如何叫人“宾至如归”？
35	处理方法	第一时间为客人提供服务，集中注意力。
	分析原因	1、缺乏为客人服务的意识，不重视客人，自己的事情比客人重要。 2、注意力不集中。 3、管理松懈。
	服务理念与改进	1、对待客人要像对待你的朋友、你的家人一样热情。 2、训练员工的关注能力，学会关注客人，在关注中发现和解决潜在的问题。 3、值班经理加强对员工劳动纪律、遵守规章制度的检查督导。 4、加强员工的职业道德和敬业精神。

编号	案例	客人在结帐时拒付一笔长途电话费，说昨晚根本未打通。

36	**处理方法**	1、核对通话记录明细单，了解客人昨晚打电话的情况。 2、如计费无误，向客人说明电话计费的有关规定，取得客人的理解。 3、如是我们的失误，立即向客人致歉。并退回多收的费用。
	分析原因	1、电话计费系统的差错。 2、员工操作失误。 3、客人误操作。 4、客人不了解电话计费原理。
	服务理念与改进	1、坚信“客人永远是对的”，在次基础上查找自己的原因，不因此而得罪客人。 2、加强员工业务技能培训，杜绝由于人为因素而造成的差错。 3、做好计费系统、电脑软件的日常维护工作，确保设备的正常运转。 4、了解客人具体操作，耐心向客人说明计费的标准和规定，取得客人的认可。

编号	**案例**	住店客人到总台想寄存一包药品，要求总台放在冰箱内保存，接待员以厨房冰箱只能储存食品为由拒绝了客人，客人很不满意。

37	处理方法	1、了解具体的药品名称。 2、只要不是气味很重、有毒有害的药品，原则上都可以保存，让客人满意。 3、为安全起见，可以对药品再次密封包装后存入冰箱。
	分析原因	1、服务员怕麻烦。 2、厨房冰箱的放置要求。 3、出于食品安全的考虑。
	服务理念与改进	1、服务员有食品安全卫生的意识是好的，但不要简单地拒绝客人，客人提出需求有其合理性，可在对情况做具体了解后区别对待。 2、尽可能创造条件为客人提供个性化服务，让客人完全满意。

编号	案例	客人帮朋友预订了房间，并且做了预付金信用授权。但退房结帐时授权人不在场，而且暂时无法联系，退房客人也不愿付现金，接待员与客人僵持了半个多小时。客人因此而投诉。
38	处理方法	1、在客人总费用没有超出授权金额，而且授权单上有客人签名的情况下，可以先让客人退房。 2、如费用超过授权金额，可请客人支付超额的部分。 3、请财务委托银行托收这笔帐。

	分析原因	1、员工对信用卡授权的使用方法不够了解。 2、不信任客人，怕客人逃帐。 3、接待员不愿承担责任。 4、为什么会僵持半小时？没有及时向上级反馈信息？
	服务理念与改进	1、对员工进行信用卡方面知识的培训。 2、提高员工服务语言的技巧性。 3、培训总台做好信用卡预授权单的客人签名工作，避免日后引起不必要的麻烦。 4、员工在解决不了问题时，要及时反馈意见到他的上级。

编号	案例	客人凌晨入住时，总台事先告知当天 7 点后酒店要停电，客人表示不介意，然后正常入住。可中午退房时客人却以事先不知道为由要求房费打折。总台因此与客人发生分歧。
39	处理方法	1、即使明知客人说谎的情况下，也不要与客人争执。 2、类似的客人毕竟是少数，绝大部分客人还是通情达理的。请示经理后可以同意客人的要求，给予一定的折扣。
	分析原因	1、客人想钻空子，享受折扣房价。 2、客人入住时没有听清楚。 3、客人入住后感觉到不值得所付出的房价，要求打折。

	服务理念与改进	1、总台可在大堂和客房内显眼的位置摆放停电告示，提醒入住的客人注意。 2、我们的房间确实存在瑕疵，哪怕是外界因素造成的。可在客人入住时主动给予适当的优惠，把事情做在前面，尽量避免让客人有空子可钻。 3、有问题时，用无微不至的服务弥补，真正做到物有所植。

编号	**案例**	客人入住时称会员卡丢失，而客人既说不出会员卡号，提供的姓名电脑中也无法查询到。但客人坚称就在本店购买的，一定要享受会员价。
40	**处理方法**	1、通过多种手段帮助客人查找。会员卡资料中查不出，可以在住店客历史资料里查以前有没有入住过，房价如何。根据历史情况给予客人折扣。 2、如果还是查不到，可请示经理后这次让客人享受会员价。 3、补办会员卡的事可请客人留下联系方式，通过对其他门店的查询后再给予答复。
	分析原因	1、客人确实遗失了会员卡。 2、客人并没有会员卡。 3、有些店没有按要求将会员信息输入电脑。

	服务理念与改进	1、从理解、相信客人的角度出发，尽可能查找客人的历史资料。 2、在没有会员卡的情况下，也可以给予客人适当优惠，请示汇报先留下客人住宿，挖掘潜在的客人，使他成为回头客。 3、哪怕用 20 元帮客人补办卡，可能门店损失了 1 张会员卡的收入，但对于整个公司来说还是赢得了 1 个会员客人，要以公司的整体利益为重。 4、管理者与员工多沟通，员工在工作中有问题能及时将其反馈给上级解决。

编号	**案例**	客人入住半小时后，来到总台称因为临时有紧急事情需处理要求退房，服务员查房后发现床和卫生间面池都已经用过。但客人坚决不愿付房费，表示时间这么短，又没有动过什么东西，而且自己是会员老客人，酒店应该可以给予照顾。
41	**处理方法**	1、值班经理要表示对客人的理解，并说明酒店对房间清洁的操作规定。 2、在核实客人确实没有用过其它东西，并且客人信用情况良好的情况下，请示经理后可以给予客人一定的优惠。 3、如客人还是不愿意，与客人协商收取已用过物品的清洁费用。尽可能减少酒店的损失。

	分析原因	1、酒店担心损失房费收入。
	服务理念与改进	1、换位思考。站在客人的立场思考，客人不会无缘无故地入住后又立即要退房，肯定有原因。对客人表示理解。 2、损失 1 位客人远比损失 1 间房费要严重得多。耐心向客人说明，取得客人的认可，让客人心甘情愿地付费；而不是简单地以规定为由，强求客人全额支付。

编号	案例	客人付预付金时拿出 1 张较破烂的 100 元，接待员请客人换 1 张，客人不愿意，说只有这张了，要么就少付 100 元。
42	处理方法	1、用总台的验钞机对钞票的真伪进行鉴别，如显示是真钞，就不能拒绝接受。 2、在无法判定真伪的情况下，可将钞票编号记录在预付金单据上，请客人签字确认。 3、在客人信用良好的前提下，也可少收 100 元，规避风险。
	分析原因	1、接待员不愿意承担收进假钞的责任。 2、客人想换掉破旧的钞票。 3、客人使用假钞。

	服务理念与改进	1、加强对收银员服务技巧的培训，能正确辨别。 2、为避免酒店损失，可采取少收预付金等措施规避风险。也可采用记录钞票编号的方法以备今后一旦有纠纷时的依据。 3、可建议客人使用信用卡。 4、与客人对话时语气应委婉，不要有怀疑的语气。

编号	**案例**	客人住宿费用由协议公司支付。第三天协议公司来电称今日起客人费用自理。于是总台晚上向客人收取续住费用。但客人说费用由协议公司付，坚持不肯付预付金。
43	**处理方法**	1、请客人与协议公司联系落实费用由谁来支付。 2、如客人不愿联系，值班经理可帮客人联系。 3、如时间较晚无法联系，可建议客人先支付些预付金，明天与协议公司确认后再将预付金退还给客人。 4、如客人坚持不愿支付，请客人先回房间休息，明天与协议公司确认费用问题。关照总台和保安关注客人动向。
	分析原因	1、协议公司与客人未协调好。 2、客人与协议公司间产生矛盾。 3、协议公司未将变动情况给予传真确认。

	服务理念与改进	1、客人与协议公司之间的问题，酒店不要参与其中，可帮助客人与协议公司联系。 2、站在客人的角度，晚上不要影响客人的休息。在客人坚持不肯付的情况下，不要与客人争执。第二天一早与协议公司联系，请协议公司到酒店与客人协调。 3、和该协议公司联系，如有变动请传真确认，并能主动告知客人，避免将酒店置于冲突之中，影响酒店在客人心中的印象，也能降低酒店承担的风险。

编号	**案例**	预订客人早晨就到店了，但预订单上并没有特别注明到店时间。此时还没有空房。客人说已经提前预订了，为什么没有房间，表示不满。
44	**处理方法**	1、向客人致歉。请服务员尽快打扫退房，请客人先办理登记手续，在大堂沙发稍等。 2、如客人等不及要出去办事，可建议客人办理行李寄存。回来后帮客人将行李送到房间。 3、如客人不愿意等，向客人致歉表示我们诚恳的态度，告知我们立即安排两、三名服务员将房间抢出来。
	分析原因	1、昨天房间出租情况较好，而客人退房较晚。 2、服务员打扫房间时间较长。 3、领班查房不及时。 4、预订接待员与客人沟通不够，信息交流不完整。

	服务理念与改进	1、不要纠缠于抱怨退房晚和责怪客人早到等因素上，及时向客人表明我们诚恳的态度。尽快用行动弥补，让客人尽早入住房间。 2、值班经理应合理调配客房服务员的工作和楼面安排，让退房得到及时的打扫。要求领班及时查退房和报 OK 房。 3、夜班值班经理应认真检查第二天的预订单，对客人的个性要求事先做好安排。 4、客人住宿的需求，我们不能满足，责任全是我们的，客人没有一点错。 5、预订接待员在接受预订时，一定要与客人多沟通，尽可能多的了解客人的信息，在入住时间上，尤其应注意提醒早晨 8：00 以前到达的客人。

编号	案例	客人早晨 5 点入住，对于住到第二天中午 12 点要收两天房费表示无法理解，坚持只肯付 1 天房费住到第二天。
45	处理方法	1、向客人说明酒店住宿收费的规定，争取客人的理解。 2、如客人坚持不愿付 2 天费用，可给予客人赠券等作为补偿或给予适当的折扣优惠。 3、客人只肯付 1 天房费的话，请示经理后逐步让步，与客人协商可以接受的价格。实在不行的话可以同意客人的要求。

	分析原因	1、客人对酒店住宿收费情况不了解。 2、客人想少付房费。 3、总台接待员没有在办理入住时，主动向客人介绍清楚。缺乏站在客人立场去为客人着想的意识。
	服务理念与改进	1、1 天房费与 1 位客人相比，孰轻孰重，显而易见。记住：留住客人永远是最重要的。 2、培训员工提高服务语言的技巧性，通过语言的沟通调整客人的心态，取得客人的谅解。 3、学会换位思考，从真正意义上为客人考虑。

编号	案例	客人昨晚入住，今天早晨退房时表示房内空调漏水，滴到床上和衣服上，客人因此没有休息好，拒绝支付房费。
46	处理方法	1、向客人致以歉意，表示关心。 2、询问客人衣服的情况，有何需求？ 3、根据情况（了解空调何时开始漏水：昨晚？还是今早？）给予客人适当的折扣优惠，直至客人满意。
	分析原因	1、空调设备临时故障。 2、服务员清洁房间、主管领班查房时没有仔细检查。 3、维修工没有及时修理 4、维修工未对房间进行维护保养。

	服务理念与改进	1、定期做好空调的维修保养工作。在每年冬夏季来临，需要开启空调前，对空调进行一次全面的检查和保养。 2、培训员工的工作责任心，在工作中及时发现问题，防患于未然。

编号	**案例**	客人来电说无法在中午 14 点前及时赶回酒店退房，希望酒店先作退房处理。下午 15 点左右会来办理手续。总台答应了客人的要求，但在房间里发现有行李，经请示经理后帮客人收拾了行李作寄存处理。客人回来后投诉酒店擅自搬动客人物品。
47	**处理方法**	1、向客人致歉，同时向客人说明退房的要求，行李在房间内我们无法进行退房和打扫，寻求客人的谅解。 2、向客人赠送优惠券，给客人心理的补偿。
	分析原因	1、客人在酒店外要求退房，无法让客人自己搬行李。 2、酒店没有征询客人的意见。 3、总台接待员没有对客人作出必要的说明。

	服务理念与改进	1、客人电话要求退房，请客人留下电话号码和姓名，既能作为今后一旦发生纠纷的依据，还能就遗留行李等问题及时与客人取得联系，同时，培训总台员工，养成留下客人联系方式的习惯。 2、值班经理自身要具备良好的服务意识，懂得尊重客人，事事征询客人的意见。 3、加强对总台接待人员的服务跟进意识，客人的事就是自己的事，多想多问多了解。

编号	案例	预订客人晚上超过保留时间后到达酒店，此时总台已将预订作取消处理，房间卖给了其他客人，酒店已经没有房间了。客人表示已做了担保预订，房费已经电汇到酒店，坚持要求入住。
48	处理方法	1、向客人表示歉意，说明由于我们暂时没有收到电汇，所以房间未作保留。 2、为客人联系其它连锁店，先为客人解决住宿问题。 3、第二天请财务核实电汇事宜，将客人接回酒店住宿或办理电汇费用转移至住宿酒店的有关手续。
	分析原因	1、客人电汇未到帐。 2、财务未及时了解电汇情况。 3、财务没有与总台及时沟通，总台没有作为担保预订。 4、总台接待员缺乏服务意识，没有和客人在做预订取消处理前进行有效沟通。

	服务理念与改进	1、酒店前后台的信息沟通渠道要保持畅通和及时，以保证整个酒店系统的正常运转。 2、以先为客人解决问题，满足客人核心需求为首要工作，其它事情可第二步操作。不要急于解释和推卸责任。 3、养成“以客人为中心，服务至上”的思想理念。 4、在取消预订以前，应先得到客人的确认，按规范操作。

编号	案例	客人退房时表示房间钥匙丢失了，按规定要赔偿，客人同意了。可三天后客人拿着钥匙来要求退还赔偿金，此时客房门锁已换，赔偿金也已经入帐进财务了。总台不同意，客人因此投诉。
49	处理方法	1、向客人能帮我们找回钥匙表示感谢。 2、向客人说明为了房间安全因素的考虑，我们已对锁芯进行了更换，原来的钥匙已经没有用处。 3、如客人坚持要退，可逐步让步，先同意退还部分（如一半）费用，直至客人可以接受的程度。实在不行再全额退还。
	分析原因	1、客人退房时没有仔细查找或将钥匙放在了其它地方。 2、没有帮助客人完整共同回忆钥匙丢失的过程。
	服务理念与改进	1、由于客人的原因，我们需要付出锁的成本与换锁的劳动力成本，因此原则上不予退还赔偿金。 2、如客人坚持要退，为了不影响大堂内的其他客人，可将客人带到餐厅等处与客人协商，让客人满意。

5．2 客房

编号	案例	客房面池和冲淋房的下水道不通畅，电视机频道有几个台图像不清晰。
1	处理方法	1、立即向客人表示歉意。 2、迅速安排工程人员前去维修。 3、十分钟后对客人进行回访，了解维修进度和客人满意度。 4、如无法立即修复，应及时安排客人换房或给予适当补偿（无房可换情况下）。 5、补偿包括赠送水果、赠券；房价折扣；房间免费升级等。
	分析原因	1、服务员打扫房间时没有发现问题；发现后没有及时报修。 2、领班、主管查房不够认真和仔细。 3、工程没有及时进行维修。 4、主管没有认真验收。 5、工程维修人员没有定期保养房间；保养工作不到位，敷衍了事。

	服务理念与改进	1、客房是我们提供给客人的产品，设备故障就是有瑕疵，有瑕疵的产品是次品，不能够出售。合格品的出厂必须要经过检验（领班、主管、值班经理的查房）的把关。 2、我们不仅仅是卖房间，我们更多的是为客人提供服务，完整的服务包括售前、售中和售后三个阶段。只有在客房清洁卫生、设施设备全部完好的情况下才能报 OK 房。 3、酒店服务工作是个系统的工作，环环相扣，需要总台、客房、工程等各岗位的密切配合和沟通。

编号	**案例**	客人入住后睡觉时发现床单没有更换过，上面都是毛发。马上要求服务员来更换，但是服务员没有迅速的调换，而是解释说客房的床单每二天换一次。
2	**处理方法**	1、不要向客人多做任何解释，马上向客人道歉，表示酒店的诚意。 2、迅速帮助客人更换床单，并赠送水果或优惠券作为补偿。
	分析原因	1、因为规定续住客是两天更换一次床单，但只要客人有需求就应立即满足并表示歉意，服务员认为客人应服从酒店的规定。 2、领班、主管对续住房查房质量不高。

	服务理念与改进	1、发生投诉时不要与客人争辩或解释，不要找任何借口，要勇于承担责任，向客人表示我们解决问题的诚意。 2、领班、主管、值班经理要加强查房的力度和质量，尤其对于续住房（双床房）只住 1 位客人、睡 1 个床的房间，2 个床铺都要进行认真检查。 3、我们销售的产品是客房、是服务，客房内有毛发与污迹，是最大的忌讳。 4、加强培训员工：第一，客人满意第一位，酒店利润第二位的理念，因为没有得到客人满意就不会产生利润。第二，在遵守酒店规定的前提下，同时还要学会对特殊情况处理。

编号	案例	客人进房看见天花板上维修孔的盖板敞开着，里面的空调管子暴露在外面，地上都是维修时掉下的垃圾，明显是一间未清洁的房间。
3	处理方法	1、立即向客人表示道歉。 2、为客人换房无房可换情况下可作免费升级。
	分析原因	1、总台不了解房间的状态？房态信息不准确？ 2、客房领班、主管未及时修改房态。 3、维修房领班、主管未跟踪到底。 4、工程人员修理完毕未通知领班、主管。 5、领班、主管未对房间进行过验收。 6、验收过后未及时安排服务员打扫。

	服务理念与改进	1、工程人员修理结束后要及时清理维修垃圾，恢复设备和房间的原貌。 2、总台和客房要保持信息沟通的及时与畅通，注意核对房态的准确性。 3、值班经理要对修理房的情况进行特别的关注，了解维修原因和跟踪维修进展程度。

编号	**案例**	客人洗澡时地漏下水不畅，造成整个卫生间地板全是湿的。
4	**处理方法**	1、向客人表示歉意。 2、马上安排工程想办法解决问题。
	分析原因	1、花洒角度不正确引起喷水位置偏高？ 2、服务员在打扫房间时，怕麻烦未报领班。 3、服务人员甚至一些管理人员认为这个是小问题，不影响房间出租。
	服务理念与改进	1、工程人员在对房间保养的同时进行备案，采取预防和补救措施。 2、我们不仅仅是卖房间，我们更多的是为客人提供服务，完整的服务包括售前、售中和售后三个阶段。只有在客房清洁卫生、设施设备全部完好的情况下才能报 OK 房。 4、酒店服务工作是个系统的工作，环环相扣，需要总台、客房、工程等各岗位的密切配合和沟通。

编号	案例	客人早上进房发现电水壶坏了，无法使用。
5	处理方法	立即将新的电水壶送到客人房间，向客人致歉。
	分析原因	1、服务员没有及时报修 2、领班查房不仔细、认真，未更换有损坏的电水壶。
	服务理念与改进	1、无论是保养房的清洁还是领班查房，模式都有明确的规定和操作要求，但关键在于员工能否按标准操作执行。 2、加强员工服务操作流程的业务培训和日常检查监督。 3、对客人房间的设备设施一定要保证 100%完好率

编号	案例	早上客人要求打扫房间，服务员先问客人是否退房，客人说下午退房后，服务员显得有些不耐烦。结果只打扫了卫生间，未问客人房间是否要整理。
6	处理方法	当客人提出打扫要求时，立即按照打扫的标准为客人清洁房间。
	分析原因	1、服务员怕两次打扫，不愿付出双倍的劳动。 2、服务员的服务语言技巧欠缺。

	服务理念与改进	1、对服务员的服务意识进行强化培训，我们是服务者，首先要重视客人的需求，为客人提供方便，而不是考虑自己的方便，如果客人需求得不到满足，客人就会一去不返。我们将会因考虑自己的方便而失去自己的“饭碗”。 2、培训员工的服务语言技巧。 3、强化员工对客服务的意识，教育灌输员工满足客人的需求是我们的职责，只要客人愿意，我们随时随地都应很心甘情愿地很虔诚地为为他提供服务。 4、领班、主管和经理加强对住客房的检查力度，提高员工住客房打扫的质量要求。

编号	**案例**	客人要求增加一个枕头，但服务员只送来一个枕芯，还关照客人别弄脏了，只可把它放在枕头下面，作为垫枕。不能直接枕在头下。
7	**处理方法**	对于客人的合理需求尽力予以满足，迅速将套好枕套的枕头提供给客人。
	分析原因	1、枕套备量不足。 2、主管晚上没有将布件合理留出。 3、为节约洗涤费而不愿意提供给客人更多的枕套。 4、服务员怕麻烦

	服务理念与改进	1、值班经理加强晚间管理力度，无论白天还是晚上，我们的服务标准是没有区别的，规范员工的操作。 2、培训员工的服务意识，决不能向客人提任何要求。（我们服务人员的权利就是提供服务，提供客人所需的物品，提要求和需求是客人的权利） 3、客房主管多关心枕头等客用品的使用情况，对不符合标准的客用品要及时进行修理或更换。配备足够的数量，检查并记录客用品的放置情况及备用品数量。

编号	**案例**	客人经过走廊时，清洁地面的服务员既没有停下工作给客人让路，也没有和客人打招呼，客人只好跳过拖把才走过去。
8	**处理方法**	1、立即停下手里的工作，将工具靠边，主动向客人招呼问好并让路，示意客人顺利通过走廊。 2、提醒客人注意湿滑的地面，小心通过。
	分析原因	1、服务员缺乏礼节礼貌和服务意识。 2、主管没有对员工进行培训，服务员认为他在工作，他的工作与客人同等重要。 3、我在做事，没有看到客人

	服务理念与改进	1、在任何场合、任何时间遇见客人都应主动招呼让路，这是服务工作的最基本要求。 2、值班经理自身应具备这些礼节礼貌和服务意识，并不断地对员工进行培训，强化员工的意识。 3、主管经理注意检查员工操作的安全性，提醒员工按照标准操作，减少给客人带来的安全隐患。 4、每位员工都应充分认识到客人的任何小事都要放大在我们的前面。

编号	**案例**	客人发现床单和枕头上有毛发及污渍，向总台反映后来了一位服务员，拿着干净的布件一边换一边对客人解释说："都是新换的用品，只是由于没有把毛发拣干净。有污渍的枕头套是看着不舒服。"最后又说了一句："出门在外，总不能和家里比的。"
9	**处理方法**	立即帮客人更换床单和布件，不要作任何解释，多余的解释只能增加客人的不满。
	分析原因	1、洗衣厂洗涤质量未达到要求。 2、布件在酒店流转期间可能因操作不规范而弄脏？ 3、服务员更换布件时未发现 4、领班、主管、值班经理三级查房是否认真和达到质量标准了？

	服务理念与改进	1、管理人员应以问题背后的问题查找发生问题的原因，发生问题后再做任何的解释都是多余的。 2、客人的核心需求就是在干净整洁的床上睡个舒服的觉，任何解释都是在推卸责任。 3、培训员工的服务理念，我们就是在为客人创造家的感觉，满足客人需求是服务的初级阶段，维也纳人应在如何为客人提供优质服务理念上下工夫。

编号	**案例**	客人要求添加一条被子，服务员回答没有多余的被子，最后在客人的强烈要求下才找来一条被子，送去时服务员还对客人说就这么一条了。
10	**处理方法**	1、提示客人房间衣橱内有备用被子。 2、满足客人需求，是我们的职责。 3、了解客人是否住宿三人，是否需要提供第三套用品。
	分析原因	1、备用被子数量不够。 2、服务员怕麻烦，不愿去拿。 3、备用被子储藏不合理，服务员拿起来不方便。 4、管理人员平时培训时，强调满足客人需求的必要性。

	服务理念与改进	1、增强员工好客度服务理念，要贯彻落实到每个管理层员工身上，在平时的工作中充分体现出来。 2、学会换位思考，为客人提供方便，而不是考虑自己方便。 3、服务多想一步，由问题挖掘客人潜在的需求。 4、为何要让客人强烈要求？为何要画蛇添足地对客人说只有一条了？为了表示服务员已经尽力了？还是对客人的恩赐？还是让客人不要再要了？还是暗示客人不要再提出其他要求？ 5、服务人员应牢记我们的权利就是提供服务，提供客人所需的物品，提要求和需求是客人的权利

编号	案例	客人在房间泡的茶水留了张纸条希望服务员不要倒掉，可是服务员倒掉了。第二天同样的事情又再次发生。客人为此很恼火。
11	处理方法	主管代表酒店向客人表示道歉，向客人保证今后不会再发生类似的事情。
	分析原因	1、服务员清洁房间只是机械式的操作，没有注意客人纸条和茶杯的情况。 2、服务员对客人的个性要求没有引起足够的重视。 3、服务员文化程度低，不识字。

	服务理念与改进	1、我们提倡的个性化服务就是体现在满足客人的细小需求上。服务员对客人的需求要有足够的重视，要做有心人。 2、服务员是获得客人需求信息的第一渠道，在服务过程中要随时注意客人举动，及时解决和反馈客人的需求。连续两天房间内同样的状况管理人员要引起注意和思考。 3、加强培训员工对住客房打扫的规范操作。 4、建立客史档案，掌握该客人的这一特殊要求，避免下次入住时出现类似情况。 5、管理人员在现场管理时，应多做指导。

编号	**案例**	客人刷牙时发现漱口杯里面的杯子有很多的水，客人对杯子是否真的消毒表示怀疑。
12	**处理方法**	向客人表示歉意，并为客人送上已消毒的干净杯子。
	分析原因	1、服务员清扫客房时操作不规范，未换杯子 2、杯子不够换 3、洗杯子是否规范？是否真的消毒？消毒后是否烘干？套杯套时是否仔细查看？ 4、领班查房不够仔细，不能为了赶房间，忽略 OK 房质量。

	服务理念与改进	1、主管应配备足够数量的干净用品和布件，方便服务员迅速而高效地打扫房间。 2、加强员工职业道德、服务理念的培训，严格按照服务模式进行操作和检查。 3、各级管理人员要切实将查验工作作到实处，不能抱着敷衍的态度。

编号	**案例**	早晨客人打电话到总台说，服务员在门外说话的声音很响，影响他的睡眠。要求酒店予以解决。
13	**处理方法**	1、立即向客人致歉，表示我们会马上解决。 2、迅速制止服务员在走廊内大声说话。 3、适当时再次向客人表示歉意，并先告知我们的整改结果。
	分析原因	1、服务员在讨论工作。 2、服务员在聊天。
	服务理念与改进	1、加强员工的操作培训——客房“三轻”服务，是对客房服务员最起码的工作要求。 2、主管加强楼面巡视工作，主动寻找和发现问题，将问题消灭在萌芽状态。 3、合理安排员工工作量，减少员工间相互串位、聊天的现象。

编号	案例	客人来到总台投诉昨天洗的一套西装有一滩污渍没洗掉。
14	处理方法	1、与洗衣厂联系了解情况，征求客人意见是否需要帮助重洗。 2、向客人了解造成污渍的原因。如是高档面料，可建议或代送至专业店洗。 3、客人提出费用问题，可答应客人要求，事后与洗衣厂协调。
	分析原因	1、洗衣厂洗涤质量没有达到标准。 2、污渍成分较难洗，需要进行特殊处理。 3、服务员收衣把关不严，未查看客衣的污渍情况。
	服务理念与改进	1、收客衣时向客人了解污渍情况以及洗涤方法，如有特殊要求需在洗衣单上注明。 2、如是高档面料建议客人送专业店洗或由酒店代办。 3、洗衣厂送回客衣时加强检查。

编号	案例	客人投诉放在房间桌子上的三张出租车发票被服务员收掉了，要求酒店赔偿或提供三张发票。

15	处理方法	1、向客人致歉。 2、在垃圾还未清理掉的前提下，让服务员再去垃圾袋内仔细查找一遍，争取能找回发票。 3、如已经找不回来，根据客人发票金额寻找等值的出租车发票提供给客人。 4、如实在找不到等值的发票，与客人协商作适当的现金补偿或给予房间折扣等优惠。
	分析原因	1、服务员未按有客房清洁操作规范打扫卫生。 2、服务员没有接受有关的培训。 3、客人自己遗失了。
	服务理念与改进	1、值班经理要加强客房服务员打扫房间的规范操作。尤其对有客房清洁的要求，不能随意翻动或收走客人的物品，哪怕是一张纸，除非客人已经扔进垃圾筒内。 2、在无法了解客人发票具体金额的情况下，妥善地与客人协商，补偿要适当，尽可能减少酒店的损失。 3、我们应尽可能的先帮助客人解决问题，对于给酒店造成的损失，视情形多少再与客人商酌。

5．3 餐厅

编号	案例	客人告诉餐厅服务员已预订位置并说出预订人姓名时，接待员一脸茫然，把客人搁在一边不理会而去翻看订餐记录。

1	**处理方法**	1、服务员在面对客人，不管预订与否，首先应主动、礼貌接待客人。 2、值班经理在现场。如发现服务员的尴尬，应迅速上前招呼客人，与客人寒暄，让服务员有时间迅速查找订餐记录，避免冷场。 3、服务要求主动、热情、礼貌，不能让客人有受冷落的感觉。
	分析原因	1、服务员未查看当日预订。 2、对当日预订情况不了解。 3、服务员未按维也纳 10、5FL 标准。 4、必须先与客人打招呼，再礼貌地安排客人入座。 5、餐前会上主管、值班经理未向当班服务员说明预订情况。
	服务理念与改进	1、管理人员要明确开餐前会的目的。重视餐前例会的重要性，重点方面要明确告知全体服务员。 2、服务员必须掌握开市的预订情况特殊要求以及的套餐品种和数量。 3、从客人进餐厅门开始到就餐完毕离开餐厅，服务员应始终保持热情、主动的服务态度。 4、服务员必须熟知自己的职责、工作内容。

编号	**案例**	客人发现套餐份量明显不足向服务员反映后，小姐说去厨房问一下就没有了回音。后来客人再次向另一位服务

		员反映，结果也是如此。
2	**处理方法**	1、发现问题后第一时间向厨房了解情况。 2、由主管或值班经理出面向客人表示歉意。 3、可以采取赠券或加菜的方式给予客人适当补偿。
	分析原因	1、服务员太忙而忘记了。 2、厨师偷工减料。 3、出品督导没有严格把关。 4、服务员工作不够专注，对客人提出的问题不重视。 5、厨房对该问题没有重视，前后台协调存在问题。
	服务理念与改进	1、制度的贯彻落实远比制度的制定更为重要，酒店人员应严格执行验秤制度，出品督导也应尽心尽职地做好本职工作，起到督导的作用。 2、客人的意见和建议是我们提高服务质量最好的信息来源，对客人的要求应给予及时的回复和妥善的解决。 3、加强服务人员的服务意识，尤其是后场厨师、厨工，虽然不是直接面对客人，但通过菜肴这个媒介，同样是对客服务的窗口之一，客人对菜肴质量的评价就是对厨师工作的有效评价。 4、管理人员要多在现场巡视，这样才能倾听更多的客人需求和意见，避免发生投诉，这样才能不断提升服务质量。

编号	案例	邻座客人因是打电话激动，声音很吵，影响到其他客人就餐，客人向服务员提出是否可以让他们声音轻点时，服务员说我们也没办法。
3	处理方法	1、马上去邻座提醒客人注意不要影响其他客人，说话语气应婉转，以表示我们对客人意见的重视度。 2、在劝说邻座未果的情况下，可建议并帮助嫌吵的客人换桌。
	分析原因	1、服务员对客人的需求不重视 2、管理人员缺乏现场控制能力。 3、服务员轻易拒绝客人，在说“没办法”的同时，并没有意识到这是回绝客人，养成自己难以解决的事情要汇报上级的习惯。
	服务理念与改进	1、加强服务员好客度的培养，重视客人的意见和需求。 2、对客人给予充分的重视，其实客人对结果并不一定很看重，看重的态度。 3、管理人员应提高现场控制协调能力，为客人着想，在客人提出需求前预期客人需求。

编号	案例	客人用餐时发现套餐内没有水果，服务员却对客人说：“我去看一下”，几秒钟后，服务员向客人说：“不好意思没有水果了”。

4	处理方法	1、立即取水果给客人，并告知客人如还需要，可添加。 2、如水果已没有的话，立即要求厨房准备水果。
	分析原因	1、水果备量不足。服务员没有意识到说“有就送”给客人感受不佳，好像她是在施舍，客人在乞讨。 2、餐厅服务员或厨师怕麻烦，不愿意做，缺乏服务意识。 3、管理人员现场督导不够。
	服务理念与改进	1、服务员应观察客人用餐情况，并主动呈上饭后水果。 2、应加强服务员推销意识的培养，不要只考虑成本，从客人头上节约费用。 3、员工的言行代表的是酒店整体形象，而非个人行为，要注意服务语言的规范性，不可太随意。 4、培训服务员无论说话，做事应换位思考，客人的角度考虑问题。

编号	案例	客人早晨在餐厅用餐感觉热，希望服务员能开空调，但没有人理睬，客人只能自己开，服务员对着客人看了一眼。
5	处理方法	看见客人的表情或得知客人的要求后，立即将空调开启至适宜的温度。并向客人表示歉意。

	分析原因	1、服务员太忙或是没看见。 2、服务员对客人的需求不重视。 3、管理人员要求节约用电，服务员不敢开空调。
	服务理念与改进	1、我们的早餐是自助式的，但我们的服务不能是自助式的，餐厅的就餐环境也是我们早餐销售服务的一个环节。 2、值班经理在餐厅开市前对各个环节都要有检查，包括餐厅温度。提前将温度调整到适宜的温度。我们的服务要多想一步，服务应该超前而非滞后。 3、主管、值班经理的节约意识不能有偏差，要以内部的开源节流为管理重点，不能节约到客人头上，牺牲客人的利益。

编号	案例	客人到餐厅用餐，发现不提供用餐。于是客人到总台了解情况，服务员回答："没办法，今天公司员工聚餐，请你们到对面的餐厅去吧，那里的菜很不错的"。
6	处理方法	1、在餐厅门口、客房和大堂显眼位置放置告示牌，告知客人餐厅的情况并向客人表示歉意。 2、客人有用餐的需求，应挖掘酒店的潜力，有条件的安排酒店其它场所提供客人用餐。 3、没有条件的情况下，可建议客房送餐服务请客人明天来餐厅用餐。

	分析原因	1、没有事先告知客人。 2、没有补救措施。 3、管理人员对工作缺乏预见性。 4、对前台接待人员缺少应有语言技巧的培训。
	服务理念与改进	1、如果有餐厅，满足住店客人的用餐需求是酒店应该提供的服务。管理人员要积极采取补救措施，告知客人并努力创造条件为客人就餐提供便利，使客人感受到酒店对他的重视。 2、客人才是我们真正的“上帝”，管理人员要始终把客人的需求放在第一位。

编号	案例	客人在早餐收市前五分钟进入餐厅用餐，此时餐厅没有其他客人，但是有两个餐盘都空了，饮料也没有，等了半天服务员招呼下都没有。
7	处理方法	来者都是客，按照服务标准为客人提供服务。
	分析原因	1、服务员准备休息了。 2、服务员去做收市工作了。 3、厨师已经不在岗位上了。 4、管理人员，视而不见。

	服务理念与改进	1、我们有能力接待吗？有能力为什么不做？只要餐厅开门营业，进来的都是客人，不应该有区别对待的态度。 2、我们的服务标准是统一的，不能因为临近收市就减少服务环节，降低服务质量。 3、管理人员要真正起到督导的作用，由于管理的松懈才导致服务员临近收市有脱岗现象。

编号	**案例**	客人点了一道菜肴，向服务员要求增加两把调羹。服务员说这是公用调羹，只有一把。
8	**处理方法**	立即为客人送上调羹，并向客人表示歉意。
	分析原因	1、服务员怕麻烦。 2、调羹备量不足。 3、服务员服务意识淡薄。
	服务理念与改进	1、加强员工为客人服务，尤其是个性化需求的服务意识。个性化的服务就是体现在这些细节上面，细节决定成败。 2、配备足够的调羹，满足餐厅服务的需要。 3、处理问题要灵活变通，即使不锈钢调羹数量不够向客人解释，用瓷调羹代替。

编号	案例	客人点菜时要求菜里不要放辣，结果上来的菜还是辣的。
9	处理方法	1、立即向客人道歉。 2、帮客人重新制作一份。 3、赠送饮料给客人润口。
	分析原因	1、服务员点菜时不专心，没有记住客人的特殊要求。 2、点菜完毕没有复述客人的点菜单。 3、服务员不重视客人的需求。 4、厨房未仔细看点菜单，烹饪差错。
	服务理念与改进	1、客人的需求就是我们服务的方向，对客人的特殊需求应加倍关注。 2、强调服务员点菜的规范操作。 3、加强后场厨师的工作责任心。 4、要求服务员在菜单上注明，光凭口头通知，在厨房繁忙时很容易出错。

编号	案例	餐牌上写明了餐厅开放时间是 7:00～10:30，但在 10:20 点的时候，有位客人进来用餐，却被服务员挡在了门外，原因是“已经结束了”。
10	处理方法	立即向客人表示歉意，请客人在餐厅就座用餐。时刻关注客人的用餐情况，提供周到的服务。

	分析原因	1、服务员回绝了客人。 2、厨师回绝了客人。 3、在值班经理的授权下回绝了客人。
	服务理念与改进	1、值班经理应加强员工职业道德的培训教育。 2、服务员为客人服务，代表了客人的意见和建议，厨师为服务员服务，两者共同努力，才能提高服务质量。 3、值班经理应注意检查员工的劳动纪律。 4、兑现所有对客服务的承诺，应是最基本的要求和职业操守的体现，对于客人超出我们服务承诺的要求，要学会换位思考，站在客人角度为客人解决问题。

编号	案例	早餐期间一位服务员在客人桌子旁边饶有兴趣的按着计算器,另外还看见了厨师在吧台那里毫无遮挡的打了个哈欠。
11	处理方法	管理人员在现场督导，发现此类现象即使制止，考虑工作是否安排合理
	分析原因	1、管理人员已经下班了或不在现场。 2、用餐时间空闲太多 3、经理缺乏对下属的监督管理。

	服务理念与改进	1、穿上工作服，踏上工作岗位，员工就代表了酒店，而不是个人。 2、客人是决定员工收入，决定员工前途的根本，而不是领导。 3、作为服务行业的从业者，我们的言行举止都要职业化。 4、松散的管理注定不会有良好的服务质量。 5、管理人员应起到表率作用，以身作则。

编号	**案例**	早餐餐位已满，询问服务员有无空位时，给予的答案只是一句“座位已满”。没有任何解释与安慰，给客人的感觉是冷冰冰。
12	**处理方法**	1、向客人表示歉意。 2、如有条件，可以加桌子。 3、让客人回在房间或大堂沙发区等候，有空位马上联系客人。 4、建议送房服务。
	分析原因	1、服务员欠缺语言技巧。 2、服务员缺乏服务意识，不愿增加自己的工作量。“多一事不如少一事”。 3、主管对营业情况预测和准备不足。

	服务理念与改进	1、加强对员工服务理念的培训。回绝客人的同时也回绝了给员工自己增加收入的机会。 2、重视对等候客人的销售意识，热情的态度和良好的销售意识可以让客人心情愉快，耐心等待。 3、提前对营业情况做好充分的准备和预测。

编号	**案例**	当二位客人在餐厅消费结束，准备付帐，服务小姐过来一声大吼“两位先生共吃了 348 元，不知哪位付帐？”此时其中一位客人气恼地对小姐说：“小姐，请您别这样大声叫嚷，我们的耳朵不背，也不会赖帐。”“这是我们旅馆的规定，客人结帐时，服务员须唱收唱付。”小姐似有满腹委屈，客人匆匆付完帐后，来找主管。
13	**处理方法**	1、主管立即向客人致歉，表示我们会加强对员工的培训和管理。 2、赠送餐后水果，欢迎客人下次再来体验我们的服务。
	分析原因	1、员工服务态度不端正。 2、服务语言无技巧性。 3、管理人员平时督导不到位。

	服务理念与改进	1、加强礼节礼貌、规范用语的培训。服务程序的操作要恰到好处，让客人感觉舒适为宜，过犹不及。 2、无论是客房、餐厅还是总台，员工都要做到“三轻”服务。 3、服务态度比服务技巧更重要，平时要从世界观、人生观等方面加强服务员工服务意识的培养。

5．4 工程

编号	**案例**	工程人员在客房修理设备时嘴里不干不净地嘟囔着，不知是怪酒店的服务人员，还是在怪住店客人，搞得客人很尴尬。
1	**处理方法**	1、工程人员的本职工作就是尽快修复设施设备，以保证酒店硬件正常运转。 2、同时应代表酒店方向客人表示歉意，我们的一言一行都代表维也纳的整体服务和管理水平
	分析原因	1、服务员打扫房间时没有对设备进行检查。 2、领班查房时没有仔细检查，查房质量不高。 3、工程人员缺乏基本的礼节礼貌和服务意识。 4、管理人员查房间比例偏少，工程人员对设备设施没有足够的检查。

	服务理念与改进	1、对客人而言，酒店是个整体，没有岗位之分，任何错误都是酒店的错误，而不是某个部门、某个人的错误。 2、不能把酒店内部的问题和埋怨暴露在客人面前，部门或个人间相互推诿；我们要相互配合，相互补台。对待客人只有一个宗旨，就是为客人提供最优的服务和产品。 3、提高领班、主管的责任心，关注我们产品的细节，避免产生不必要的投诉。

编号	**案例**	客人在房间内不能打外线，工程人员查看后说是线路问题，只有电话局才能解决；随后总台又告知客人在房间打外线要收费，如需要可以到总台打免收费，最后客人几次提出总台才同意换房间。
2	**处理方法**	1、工程应认真仔细检查故障原因，能够自己修复的尽快予以修复。 2、如确实是电话局线路故障，立即与电话局联系，请他们查找原因，尽快帮助修复，同时告知总台。 3、总台接工程电话后，如没有房间可换或所有客房电话线路都有故障，向客人说明故障原因，求得客人的谅解，请客人稍后再打，并及时将修理的进展程度告诉客人，并立即向上级汇报。 4、如客人确有紧急电话要打，可建议到总台来打或利用手机或电脑上网等其它手段帮助客人。

	分析原因	1、服务员打扫房间时没有对电话进行检测。 2、领班、主管查房不够仔细，全面。 3、电话局线路故障。 4、总台接待员对客服务意念不够，没有从为客人解决问题目标出发。
	服务理念与改进	1、加强培训总台员工的服务意识，站在客人的立场思考，为客人着想，我们的服务首先要考虑方便客人。 2、发现设备故障等问题时，及时主动地将情况向客人说明，把工作做在客人的前面，采取主动的姿态。 3、为客人解决问题不仅仅是前台员工的责任，后台工程人员同样要具备为客人解决问题的理念，遇到自己解决不了的问题应及时与上级和面对客人的前台人员报告和沟通，以便在客人面前能够统一口径，能够妥善合理的处理。

编号	案例	客人进房后发现空调遥控器电池不足，客人决定先洗澡。忽然一阵急促敲门声，客人正准备去开门，一名维修工和服务员已经推门进来了。客人当时只穿着内衣裤，显得很尴尬。
3	处理方法	1、向客人表示道歉，立即退出房间；除非客人要求我们现在进房间更换电池。 2、事后主管再次向客人表示歉意。

	分析原因	1、维修工接到报修后没有及时进行修理。 2、设备有问题的房间错报成 OK 房。 3、总台放错了房间。 4、领班查房不仔细。
	服务理念与改进	1、敲门进房有严格的操作标准要求。加强服务员、尤其是后台员工对客服务的操作规范的培训。 2、服务员进房间必须征得客人的同意后才能进房，表示对客人的尊重。 3、维修房的控制需要总台、客房和工程的相互配合，总台的房态务必做到准确无误。

编号	案例	卫生间内的抽水马桶竟然不能抽水。
4	处理方法	1、立即安排工程人员去检查修理，尽力修复。 2、如一时无法修复，帮助客人换房，向客人表示歉意。 3、如无房可换，尽力修复，给予客人适当补偿。
	分析原因	1、清洁员、领班、主管未检查房间设施。 2、工程人员未及时修理报修项目。 3、客人使用不当。

	服务理念与改进	质量的管理需要环环相扣，逐级检查，我们对质量要精益求精。你的一点失误会给客人使用我们的产品带来不满甚至投诉。

5．5 安保

编号	案例	客人询问服务员将自行车放在店门外是否安全时，安保语气生硬地回答，我们只提供住宿，这里没有停车场，没人看管，如果偷了没人负责。
1	处理方法	1、给客人一些建议，提供几种选择方案，比如停放到员工停车棚或附近的有专人看管的停车场。 2、如客人坚持放在门口，提醒客人这样可能会存在安全隐患。 3、酒店虽没有保管义务，但如果客人已放在门口，尽力为客人提供帮助，留意自行车的安全。
	分析原因	1、安保缺乏基本的对客服务意识，轻易拒绝客人。 2、安保不知如何回答客人，害怕承担责任。
	服务理念与改进	1、安保好客度和服务意识的培养。 2、“好客”不是口号，而是发自员工内心的，真正的从客人角度出发。 3、在日常培训中增加各种问题解决的预案，以便客人提出的各种问题，服务员做到心里有底知道怎样应答。

5．6 突发事件

编号	案例	住店客人发现停放在酒店停车场的助动车被窃，要求酒店赔偿。
1	处理方法	1、对客人表示同情和理解。 2、婉言向客人说明我们是免费停车场，没有保管的义务，根据法律分析责任，力求客人理解。 3、劝客人向公安机关报案，酒店将给予协助（如提供监控录象）。
	分析原因	1、酒店所处社区环境不佳。 2、客人停车位置不妥当。 3、酒店停车场为在醒目处摆放警示牌，提醒客人注意。
	服务理念与改进	1、尽管对于客人车辆的失窃我们不承担责任，但站在客人的角度思考，客人入住时保安要善意地提醒客人注意车辆的保管，将车辆停放在安全的地方，表示对客人的关心。 2、保持安全监控设备的完好。 3、保安晚间加强酒店各场所的巡逻工作。

编号	案例	客人办理入住手续时，发现钱包遗忘在出租车上了，希望酒店帮助解决。

2	处理方法	1、帮助客人回忆出租车所属的公司，联系该公司，争取能找回钱包。 2、请车管处帮助查找。 3、了解客人在当地是否有朋友，解决客人住宿的问题。 4、如客人是会员客人，值班经理可根据情况给予客人先入住、后补交预付金的优惠待遇。
	分析原因	客人粗心大意。
	服务理念与改进	1、想客人所想，急客人所急，尽我们的能力帮助客人，不但要让客人满意还要让客人感动，在我们的能力范围内，为客人提供超值服务。 2、保安注意提醒客人下车时不要遗忘东西。

编号	案例	客人乘电梯下楼时，电梯突然发生故障，门无法打开，客人摁铃向酒店求助。
3	处理方法	1、立即启动电梯故障紧急预案。 2、通过电梯内的电话与客人一直保持联系，稳定客人的情绪。 3、迅速联系电梯保养公司来店处理故障，解救客人。 4、事后由值班经理出面向客人致歉，根据客人要求协商处理善后事宜。
	分析原因	1、电梯设备故障。 2、电梯疏于维修保养。

	服务理念与改进	1、电梯等设备发生故障，想尽一切办法解救客人是首要工作。 2、主管、值班经理平时巡视时注意检查设备有无异常现象，及早发现问题并加以解决。 3、加强对电梯保养公司的监督，定期对电梯进行保养维护，杜绝类似事件再次发生。

编号	**案例**	晚间客人在进房期间，突然发生电力故障，整个酒店一片漆黑。
4	**处理方法**	1、迅速赶往电梯（参照案例 3） 2、立即安排服务员安抚客人，安保维持秩序。 3、启用应急照明和烛台等临时光源。 4、迅速安排工程人员查找停电原因，尽早恢复电力供应。
	分析原因	1、供电局线路问题。 2、酒店设备故障。 3、人为因素造成。

	服务理念与改进	1、突发事件在所难免，关键是我们的员工要沉着冷静，训练有素。员工的情绪会感染客人，沉着的处理可以稳定客人的情绪。 2、平时对停电等突发事件要做好充分的准备工作，并对服务员进行应急预案处理的培训。 3、做好设施设备的保养和维护工作。 4、做好设备开关的安全保护措施，避免人为损害。 5、了解供电局的线路维护情况，提前采取措施。 6、员工还须有应有的警惕性，防止有人混水摸鱼，发生客人人身安全和财产安全问题。

编号	案例	外地客人遇到一位黑心司机绕了道，使客人不仅在金钱及时间上都遭受到了损失。客人把遭遇告诉了服务员，希望服务员能伸出援助之手，帮助客人，但服务员只是对于客人的遭遇表示了同情，并没有为客人讨个公道的意思。
5	处理方法	借助车票、监控录像、客人回忆等手段，尽可能帮助客人联系到该出租车公司，争取能为客人挽回些损失。
	分析原因	1、服务员嫌麻烦。 2、对发生在酒店外的事情服务员感觉事不关己。 3、缺乏为客人解决问题的服务理念。

	服务理念与改进	1、关键是我们的管理人员为客人解决问题的服务理念没有建立，没有在员工中倡导这样的企业文化。 2、我们不仅要让客人满意，更要让客人感动，才能培养忠实客人。 3、优质服务、个性服务并不能停留在口号上、形式上。

编号	**案例**	客人晚上向值班经理反映客房内少了一个小包，包内有人民币 5000 元，美金 1000 元及重要资料，要求酒店协助寻找。
6	**处理方法**	1、立即向客人了解情况，帮助客人回忆当天的行程，寻找线索。 2、调看监控录像了解进出客人房间的人员情况。 3、如客人认为是我们服务员所为，不要做明确的是与否的表态 4、可以请客人报警，表示我们会配合警方做好调查工作。
	分析原因	1、客人确实在房间里丢失了钱包。 2、客人记错了丢失的地方。 3、钱包放在其它地方，客人忘记了。

	服务理念与改进	1、站在相信和理解客人的角度，对客人反映的情况充分重视。但不主动承担责任，不明确表态事件的真伪。 2、努力帮助客人一起寻找。 3、向客人讲明可以协助其报警，报警工作由客人亲自完成，警方到店后，自己不能下结论，相关资料不能轻易提供给客人，但可以提供给警方，由警方向客人回复。 4、同时不忽视内部人员的教育工作，做到无内贼。

编号	**案例**	客人凌晨感觉不舒服，要求酒店主管陪同去医院看病。值班经理考虑晚上只有一个当班，想让保安陪同，客人不同意，引起客人不满。
7	**处理方法**	1、在客人坚持要值班经理陪同的情况下，对酒店工作做好安排，然后陪同客人去看病。 2、看病期间与酒店保持联系。关心酒店工作情况。
	分析原因	1、管理人员不愿承担更多的责任。 2、客人不了解酒店晚间的人员配备和运作情况。

	服务理念与改进	1、换位思考，理解客人希望酒店重视和关心的心理。 2、值班经理陪同显示了酒店对客人的重视。遇到问题要多向上级领导请示。 3、值班经理要学会对下属进行适当的授权。 4、必要时，可先向客人讲清楚自己的原因，希望得到客人的认可，然后再合情合理的安排。