

第一章 前厅部分

【案例 1】记住客人的姓名

一位常住的外国客人从饭店外面回来，当他走到服务台时，还没有等他开口，问讯员就主动微笑地把钥匙递上，并轻声称呼他的名字，令这位客人大为吃惊。由于饭店对他留有印象，使他产生一种强烈的亲切感，旧地重游如回家一样。

还有一位客人在服务台高峰时进店，服务员问讯小姐突然准确地叫出：“××先生，服务台有您一个电话。”这位客人又惊又喜，感到自己受到了重视，受到了特殊的待遇，不禁添了一份自豪感。

另外一位外国客人第一次前往住店，前台接待员从登记卡上看到客人的名字，迅速称呼他以表欢迎，客人先是一惊，而后作客他乡的陌生感顿时消失，显出非常高兴的样子。简单的词汇迅速缩短了彼此间的距离。

此外，一位 VIP（非常重要的客人——贵宾）随带陪同人员来到前台登记，服务人员通过接机人员的暗示，得悉其身份，马上称呼客人的名字，并递上打印好的登记卡请他签字，使客人感到自己的地位不同，因受到超凡的尊重而感到格外的开心。

【评析】

马斯洛的需要层次理论认为，人们最高的需求是得到社会的尊重。当自己的名字为他人所知晓就是对这种需求的一种很好的满足。

在饭店及其他服务性行业的工作中，主动热情地称呼客人的名字是一种服务的艺术，也是一种艺术的服务。通过饭店服务台人员尽力记住客人的房号、姓名和特征，借助敏锐的观察力和良好的记忆力，给予细心周到的服务，使客人留下深刻的印象，客人今后在不同的场合会提起该饭店如何如何，等于是成为了饭店的义务宣传员。

目前国内著名的饭店规定：在为客人办理入住登记时至少要称呼客人名字三次。前台员工要熟记 VIP 的名字，尽可能多地了解他们的资料，争取在他们来店报家门之前就称呼他们的名字，当再次见到他们时能直称其名，这是作为一个合格服务员最基本的条件。同时，还可以使用计算机系统，为所有下榻的客人做出历史档案记录，它对客人做出超水准、高档次的优质服务，把每一位客人都看成是 VIP，使客人打心眼儿里感到饭店永远不会忘记他们。

【案例 2】从交谈到贺礼

夏日某天，在南京某饭店大堂里，有两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂倪副经理立即起身，面带微笑地以敬语问候，让座后两位客人忧虑地讲述起他们心中的苦闷：“我们

从英国来，在这儿负责一项工程，大约要三个月，可是离开了翻译我们就成了睁眼瞎，有什么方法能让我们尽快解除这种陌生感？”小倪微笑地用英语答道：“感谢两位先生光临指导我店，使大厅蓬荜生辉，这座历史悠久的都市同样欢迎两位先生的光临，你们在街头散步显示出的英国绅士风度也一定会博得市民的赞赏。”熟练的英语所表达的亲切的情谊，一下子拉近了彼此间的距离，气氛变得活跃起来。于是外宾更加广泛地询问了当地的生活环境、城市景观和乡土人情。从长江大桥到六朝古迹，从秦淮风情到地方风味，小倪无不一一细说。外宾中有位马斯先生还兴致勃勃地说道：“早就听说中国的生肖十分有趣，我是 1918 年 8 月 4 日出生的，参加过二次大战，大难不死，一定是命中属相助佑。”

说者无心，听者有意，两天之后就是 8 月 4 日，谈话结束之后，倪副理立即在备忘录上做记录。8 月 4 日那天一早，小倪就买了鲜花，并代表饭店，在早就预备好的生日卡上填好英语贺词，请服务员将鲜花和生日贺卡送到马斯先生的房间。马斯先生从珍贵的生日贺礼中获得了意外的惊喜，激动不已，连声答道：“谢谢，谢谢贵店对我的关心，我深深体会到这贺卡和鲜花之中隐含着许多难以用语言表达的情意。我们在南京逗留期间再也不会感到寂寞了。”

【评析】

本案例中大堂倪副经理对待两位客人的做法，是站在客人的立场上，把客人当作上帝的出色范例。

第一，设身处地，仔细揣摩客人的心理状态。两名英国客人由于在异国他乡逗留时间较长，语言不通，深感寂寞。小倪深入体察、准确抓住了外国客人对乡音的心理需求，充分发挥他的英语专长，热情欢迎外国客人的光临，还特别称赞了他们的英国绅士风度，进而自然而然向客人介绍了当地乡土人情等，使身居异乡的外国客人获得了一份浓浓的乡情。

第二，富有职业敏感，善于抓住客人的有关信息。客人在交谈中无意中透露了生日信息，小倪的可贵之处在于，能及时敏锐地抓住这条重要信息，从而成功地策划了一次为外国客人赠送生日贺卡和鲜花的优质服务和公关活动，把与外国客人的感情交流推向了更深的层次。因此，善于捕捉客人有关信息的职业敏感，也是饭店管理者和服务人员应该具备的可贵素质。

【案例 3】离店之际

1. 某酒店总台。一位服务员正在给 8915 房间的客人办理入住手续。

闲聊中，那位客人旁顾左右，捋下手指上的一枚戒指，偷偷塞到小姐手里低声道：“我下星期还要来长住一个时期，请多多关照。”

小姐略一愣，旋即，镇定自若地捏着戒指翻来覆去地玩赏一会儿，然后笑着对客人说道：“先生，这枚戒指式样很新颖，好漂亮啊，谢谢你让我见识了这么个好东西，不过您可要藏好，丢了很难找到。”

随着轻轻的说话声，戒指自然而然地回到了客人手中。

客人显得略有尴尬。

小姐顺势转了话题：“欢迎您光顾我店，先生如有什么需要我帮忙，请尽管吩咐地，您下次来我店，就是我店的常客，理应享受优惠，不必客气。”

客人只好下了台阶，忙不迭说：“谢谢啦，谢谢啦。”

客人转身上电梯回房。

2. 某酒店总台。8915 房的预订客人即将到达，而 8915 房的客人还未走，其他同类房也已客满，如何通知在房的客人迅速离店，而又不使客人觉得我们在催促他，从而感到不快呢。服务员一皱眉，继而一撇嘴，拨打电话。

“陈先生吗，我是总台的服务员，您能否告诉我打算什么时候离店，以便及时给您安排好行李员和出租车。”

8915 房间，陈先生：“哈哈，我懂你的意思啦，安排一辆的士吧。”

【评析】

服务需要委婉的语言，而委婉的语言是一门艺术，需要刻意追求与琢磨才能到位。

宾馆酒店的软件提高，需要做方方面面的工作，而最基本、最直接的就是服务工作中的语言，有道是“一句话惹人哭，一句话逗人笑”。处理得当，锦上添花；处理不当，则前功尽弃。

【案例 4】总台“食言”以后

一天下午，一位香港客人来到上海一家饭店总台问讯处，怒气冲冲地责问接待员：“你们为什么拒绝转交我朋友给我的东西？”当班的一位大学旅游管理系的实习生小黄，连忙查阅值班记录，不见上一班留有有关此事的记载，便对客人说：“对不起，先生，请您先把这件事的经过告诉我好吗？”客人便讲述了此事的原委。原来他几天前住过这家饭店，前两天去苏州办事去，离店前预订了今天的房间，并告诉总台服务员，在他离店期间可能有朋友会将他的东西送来，希望饭店代为保管，服务员满口答应了。但这位服务员却未在值班簿上做记录。第二天当客人的朋友送来东西时，另一位当班服务员见没有上一班的留言交代，又见客人朋友送来的是衬衫，便拒绝接收，要求他自己亲手去交。当客人知道此事后，十分恼火，认为饭店言而无信，是存心跟他过不去。于是便有了一开始责问接待员小黄的场面。

小黄听了香港客人的陈述，对这件事的是非曲直很快就有了一个基本判断，马上对客人说：“很抱歉，先生，此事的责任在我们饭店。当时，值台服务员已经答应了您的要求，但他没有把此事在值班簿上记录留言，造成了与下一班工作的脱节。另外，下一班服务员虽然未得到上一班服务员的交代，但也应该根据实际情况，收下您朋友带来的东西，这是我们工作中的第二次过失。实在对不起，请原谅。”说到这里，小黄又把话题一转，问道：“先生，您能否告诉我，您朋友送来让寄存的东西是何物？”“唔，是衬衫。”小黄听了马上以此为题缓解矛盾：“先生，话又得说回来，那位服务员不肯收下您朋友的衬衫也不是没有一点道理的，因为衬衫一类物品容易被挤压而受损伤，为了对客人负责，我们一般是不转交的，而要求亲手交送，当然您的事既然已经答应了，就应该收下来，小心保存，再转交给您。不知眼下是否还需要我们转交，我们一定满足您的要求。”“不必啦，我已经收到朋友送来的衬衫了。”客人见小黄说得也有点道理，况且态度这么好，心情舒畅多了，随之也就打消了向饭店领导投诉的念头。

【评析】

这件事，实习生小黄处理得很好，值得肯定，但由此暴露的饭店前台工作脱节造成不良后果的教训更值得汲取。饭店总台工作要避免此类事件的发生，员工应树立整体意识，各个

岗位之间，上一班与下一班之间要做好协调工作（包括认真做好值班记录），相互衔接，环环紧扣，从而保证整个饭店工作像一个工厂流水线那样顺顺当地正常运转。

【案例 5】总经理的客人

地点：某饭店总台。

两个客人熟门熟路地进宾馆走向总台。

正好销售经理也在前台。

“刘先生，欢迎。”销售经理热情地上前与其中一位握手，显然，客人和饭店很熟，是个经常来住的客人。

“这次打七五折了吧？”刘先生拍着销售经理的手臂，很自信地说。

“刘先生在讲笑话，以刘先生的气魄，肯定不会在乎这几个钱的，对不对？！”销售经理客气地说，有一些插科打诨的意味。

“你不同意？我可是你们老总的客人啊！”刘先生多少有点暗示、威胁的口吻。

“按惯例吧。八五折，好不好。”尽管委婉，但坚持自己的意见。

“我找你们老总去说。”刘先生说毕扬长而去，径直去找总经理。

和刘先生同行的的朋友插话道：“刘先生，我先去把那件事办了，过半个小时再来找你。”

“好啊。”

“那回头见。”

在总经理室。

总经理：“好说好说，老朋友嘛，又是协作单位，七五折，我这个老总就这么定了。”（画面定格）

【评析】

现代管理中的垂直领导，总经理虽然有权，但一般不应干涉下属的决定。另外，为维护下属的形象，总经理也不该另外满足客人，这也是一种越权行为。

画面移动：又回到总台。

刘先生先前的那位伙伴走进宾馆，问总台刘先生住在几楼几号房。

总台小姐查遍电话，涨红着脸说：“我们这里没有您要找的那个刘先生，他没住进来。”

刘先生的朋友顿时傻了眼，“半个小时前才住进来的，怎么一会儿说没住进来，我刚才还和他通过电话，住二十楼多少号的。”

服务员又认真地查了电脑，抬头说：“对不起先生，二十楼只住有一位姓刘的太太，肯定不会错，不信你来看电脑显示。”

这时还好老总走过说道：“他们刚接班不知道情况，刘先生住在 1904 号房，电脑里没登记。”（画面定格）

【评析】

刘先生可能是总经理的客人，但即使是内部客人，也应输入酒店管理信息系统。一是为来访客提供方便，另外，为了配合公安系统，记录备查也是一项必需制度。

【案例 6】客房重复预订之后

销售公关部接到一日本团队住宿的预订，在确定了客房类型并将其安排在 10 楼同一楼层后，销售公关部开具了“来客委托书”，交给了总台石小姐。由于石小姐工作疏忽，在电脑上错输了信息，而且与此同时，总台又接到一位台湾石姓客人的来电预订。因为双方都姓石，石先生又是酒店的常客与石小姐相识，所以石小姐便把 10 楼 1015 客房许诺订给了这位台湾客人。

当发现客房被重复预订之后，总台的石小姐受到了严厉的处分。不仅因为工作出现了差错，而且违反了客人预订只提供客房类型、楼层，不得提供具体的房号的店规。这样一来，酒店处于潜在的被动地位。如何回避可能出现的矛盾呢？酒店总经理找来了销售公关部和客房部的两位经理，商量了几种应变方案。

台湾石先生如期来到酒店，当得知因为有日本客人来才使自己不能如愿时，表现出了极大的不满，他对于换间客房是坚决不同意的，也无论总台怎么解释和赔礼，这位台湾客人仍指责酒店背信弃义，崇洋媚外，“我先预订，我先住店，这间客房非我莫属”。

销售公关部经理向石先生再三致歉，并道出了事情经过的原委和对总台失职的石小姐的处罚，还转告了酒店总经理的态度，一定要使石先生这样的酒店常客最终满意。

这位台湾石先生每次到这座城市，都下榻这家酒店，而且特别偏爱住 10 楼。据他说，他的石姓与 10 楼谐音相同，有一种住在自己的家的心理满足；更因为他对 10 楼的客房的陈设、布置、色调、家具都有特别的亲切感，会唤起他对逝去的岁月中一段美好而温馨往事的回忆。因此他对 10 楼情有独钟。

销售公关部经理想，石先生既然没有提出换一家酒店住宿，表明对我们酒店仍抱有好感，“住 10 楼比较困难，因为要涉及另一批客人，会产生新的矛盾，请石先生谅解。”

“看在酒店和石小姐的面子上，同意换楼层。但房型和陈设、布置各方面要与 1015 客房一样。”石先生作出了让步。

“14 楼有一间客房与 1015 客房完全一样。”销售公关部经理说，“事先已为先生准备好了。”

“14 楼，我一向不住 14 楼的。西方人忌 13 楼，我不忌，但我忌讳的就是 14，什么叫 14，不等同于‘石死’吗？让我死，多么不吉利。”石先生脸上多云转阴。

“那么先生住 8 楼该不会有所禁忌了吧？”销售公关部经理问道。

“您刚才不是说只有 14 楼有同样的客房吗？”石先生疑惑地问。

“8 楼有相同的客房，但其中的布置，家具可能不尽如石先生之意。您来之前我们已经了解石先生酷爱保龄球，现在我陪先生玩上一会儿，在这段时间里，酒店会以最快的速度将您所满意家具换到 8 楼客房。”销售公关经理说。

“不胜感激，我同意。”石先生惊喜。

销售公关部经理拿出对讲机，通知有关部门：“请传达总经理指令，以最快速度将 1402 客户的可移动设施全部搬入 806 客房。”

【评析】

酒店的这一举措，弥补了工作中失误，赢得了石先生的心。为了挽回酒店的信誉，同时也为了使“上帝”真正满意，酒店做出了超值的服务。此事被传为佳话，声名远播。

【案例 7】开房的抉择

2002 年圣诞前夕的下午，南京某大酒店公关销售部施经理正在大堂忙忙碌碌地张罗圣诞节的环境布置，只见一位身穿西装的先生带着一位身穿茄克衫的男子急匆匆地走到他跟前，轻轻地对他说：“施经理，有件事跟您商量一下。我是北京××公司的总经理，这几天和另一位同事住在贵店，开了一间房。这位先生是我的南京客户，刚才和我一起吃完饭，多喝了点酒，我想给他另开一间房，让他休息一下，晚上住一宿，顺便谈点生意。可总台服务员说我已经开了一间房，不能再开了。而这位客户正好没带身份证，也不让登记。这就麻烦了。施经理，您就帮忙再开一间房吧。您看，这是我的身份证。”他边说边递上身份证，下面还衬着一张没有填写的住房登记表。“施经理，您就行个方便吧。”旁边那位男子也递上名片求情。

此刻，施经理感到很为难：这位北京某大公司的总经理是本酒店的常客，他的要求应该尽量满足，如果处理不当，就会失掉一个很有潜力的常客，但如果答应让其客户无身份证入住，又不合饭店住宿的一般规程。他试图找到一个变通办法，便询问那男子：“您有没有证明你身份的其他证件？”男子摇了摇头。“那可不行啊。”施经理显得无可奈何。那位先生有点急了，赶紧说：“这是特殊情况嘛，请允许我用我的身份证来担保他入住吧。”“好，就这么办吧。”施经理略一沉思，下了决心答应下来。两位客人喜出望外，连声道谢，表示今后有机会一定再住天京大酒店。

施经理领两位客人到总台办完入住登记后，又给楼层服务台挂了个电话，向值台服务员介绍了那位新入住客人的特殊情况，请她特别多加注意。

【评析】

以上施经理对客人特殊要求的特殊处理，既拉住了一个重要客源，又确保了酒店安全无恙。

第一，施经理照顾的客人是一个熟悉了解的信得过的大公司总经理，此事的基础是稳妥可靠的。

第二，公司总经理以自己的身份证担保客户入住的安全，并办理了有效的登记手续，就正式承担了相应的责任，有据可凭，有案可查。

第三，施经理最后又请楼层服务员对新入住客人特别多加注意，再增加了一条保险措施，可以说是慎之以慎，万无一失。

本案例实际上提出了酒店管理者和服务员如何在维护酒店利益的前提下灵活处理遵守规章制度的问题，值得引起酒店同行的思考。有关的例子是不少的，比如，酒店除了对少数了解熟悉、有信誉的客人，原则上是不予赊账的，但有时对有特殊情况且印象不错的客人，可暂允其赊账；住店客人进房时钥匙被同房朋友带走且身边未带住房卡，但服务员认得出客人，宜先开房让其进去休息，等等。

【案例 8】“It will do”与“it won't do”的错位

一天，内地某宾馆一位美国客人到总台登记住宿，顺便用英语询问接待服务员小杨：“贵店的房费是否包括早餐（指欧式计价方式）？”小杨英语才达到三级水平，没有听明白客人的意思便随口回答了个“it will do”（行得通）。次日早晨，客人去西式餐厅用自助餐，出于细心，又向服务员小贾提出了同样的问题。不料小贾的英语亦欠佳，只得穷于应付，慌忙中又

回答了“*It will do*”（行得通）。

几天以后，美国客人离店前到账台结账。服务员把账单递给客人，客人一看吃一惊，账单上对他每顿早餐一笔不漏！客人越想越糊涂：明明总台和餐厅服务员两次答“*It will do*”怎么结果变成了“*It won't do*”（行不通）了呢？他百思不得其解。经再三追问，总台才告诉他：“我们早餐历来不包括在房费内。”客人将初来时两次获得“*It will do*”答复的原委告诉总台服务员，希望早餐能得到兑现，但遭到拒绝。客人于无奈中只得付了早餐费，然后怒气冲冲地向饭店投诉。

最后，饭店重申了总台的意见，加上早餐收款已做了电脑账户，不便更改，仍没有同意退款。美国客人心里不服，怀着一肚怒气离开宾馆。

【评析】

第一，随着我国旅游业的迅速发展，我国涉外旅游饭店的涉外成分日益增加，越来越多的外国客人进入了我国涉外旅游饭店。更好地掌握外语（主要是英语）这个中外交往的基本交际工具，已成为我国涉外旅游饭店服务员工日益迫切的任务。本案例反应了内地某饭店两位服务员外语水平过不了关，将“*It won't do*”答成“*It will do*”，给客人造成意外的困惑和麻烦，直接影响了饭店的服务质量，实际上在我国整个饭店业中有一定的代表性和普遍意义，值得深入反思。为了能适应我国涉外旅游业这一变化形势，各地饭店要有一种紧迫感，尽快制订既有超前意识而又切实可行的外语培训计划，对各部门特别是前台服务，管理人员进行强化培训，务必使其过关。否则，语言不通，软件不硬，将会极大地拖我国涉外旅游业的后腿。

第二，本案例中总台和饭店对客人申诉和投诉的处理也是不妥当的。诚然，该饭店确实“餐费历来不包括在房费内”的，但是，既然饭店总台、餐厅的服务员已两次答复客人房费包括早餐费为“*It will do*”，就是代表饭店对客人作了承诺。在这种情况下以错为对，满足客人的要求，才是弥补服务员工“*It will do*”与“*It won't do*”错位的正确做法，何况为了这区区几顿早餐费，带来饭店信誉的损害和回头客的流失，也是完全得不偿失的。

【案例 9】一张机票

一位客人匆匆从电梯出来，拐到礼宾部，“Hello，帮我订一张后天去北京的机票”。

接待员应声招呼，立即做了记录并储存进电脑。客人交待完毕欲走，忽又转身，笑着说：“我要川航，四川航空公司的票。”边说边用食指向上划一下。

接待员用手势做了个“O”型表示“OK”。

客人匆匆走出酒店。

下午，酒店的旋转门闪进了早上的那位客人，大步走向礼宾部，满面春风地问道：“嗨，搞定啦！”

客人笑着接过机票，低头一看，傻了眼，一脸不悦的神情。

“有没有搞错啊，跟你说要川航机票，你还是给我拉郎配定个东航的。”说罢，摇头。

接待员：“对不起，四川航空公司的机票已订完。我还以为你是随便说说的，并不一定……”

客人打断接待员的话：“我是随便说说还是你随便订订啊？”

接待员忙不迭说：“对不起，对不起，是我们……”

“算啦，算啦”，客人晃着头，摆着手。

【评析】

客人的要求理应满足，在满足不了的情况下，事先要向客人解释，并征得客人的同意。

【案例 10】办公室主任的应变绝招

一天早晨，某大饭店办公室主任接到报告，一部电梯的轿厢搁在 10 楼与 11 楼之间，里面有两位客人受到惊吓。他马上打通电话给尚未上班的总经理。总经理指示通知工程部经理迅速派人检修，查明原因，并要求大堂值班经理立即赶到现场，妥善处理客人事宜。

由于寻找大堂值班经理用了一些时间，在大堂经理尚未赶到现场时，两位受惊的客人已直接找上门来了。

“您早，先生！您早，小姐！”办公室主任面带笑容，很有礼貌地迎上前打招呼。

“你是……”男客人的声音比在总经理室门外时压低了一些。

“请两位这边坐。”办公室主任没有直接回答，而是先领客人到隔壁会客室，请客人在沙发上坐定。

“你就是总经理？”客人望着年轻的办公室主任，将信将疑地问道。

“请用茶！”办公室主任招呼客人用茶，仍不作正面回答。

“如果你是总经理的话，我就对你说吧。”客人还想试探一下对方的身份。

“小姐，请用茶！”办公室主任特地招呼了在一旁没有作声的小姐。

“你们是怎么搞的，该死的电梯把我们关在里面这么久！”客人开始投诉了，“我花了钱住饭店，不是花钱买倒霉的。我拒付房金。”

“电梯出故障，虽说是偶然，但当然是我们饭店的责任，我先向您两位表示歉意。”办公室主任边说，边为客人斟加了茶。

“道歉有什么用？我还是要拒付房费，我们的性命都差点给丢了。”客人用日语对身边的小姐叽咕几句。

“先生是日本人？中国话说得不错吗。”

“Half Japan (ese)”客人冒出一句英语。

“先生挺风趣，‘半个日本人’。”

“是呀。我母亲是中国人，我父亲是日本人，我小时候在东北外婆家长大的。”

“噢，您是第一次来上海吗？”

“当然是第一次。到了上海生意还没有谈，就碰到不顺心的事，几家五星级饭店都客满了，只好住你们这家四星级的，倒霉的事今天又让我给碰到了。”

“想必您听说过我国有句古话叫做‘好事多磨’，我可要祝福您交好运喏。”办公室主任做着祈祷的手势。

“什么意思？”客人有点好奇不解。

“我不相信迷信，但我却相信‘好事多磨’的话。可不是，您未住进五星级饭店，却能住我们饭店，真使我们感到很荣幸。我店的电梯是日本三菱的，使用七年来，没出过一点故障，今天让您两位受惊了。我想，先生您的生意肯定会谈得很成功。”办公室主任说得像真的一样。

“是吗？”客人的情绪到此时已完全变得正常了。

“当然啦，我国还有一句古话，叫作‘大难不死，必有后福’，虽然电梯出故障，我们要

承担责任，但先生小姐有‘后福’我也该祝贺呀。”

“你真会讲话。”客人笑了。“托你的‘口彩’，生意如果谈成功，一定忘不了你。”

“您两位有没有受了点小伤什么的？”办公室主任关切地询问。

“伤倒没伤着，就是……早餐到现在还没有用呢。”客人似乎没有什么可说的了。

“噢，非常对不起，我耽误你们用餐了。”办公室主任站了起来说：“很抱歉，我还没有自我介绍呢。我是总经理办公室主任，等总经理来了以后再请他拜访您两位。”

“不必了，你的接待使我们很满意，我也不是不愿意付房金，不过碰到这种不顺心的事，在气头上说说而已。”

办公室主任送客人到电梯口，打招呼道别。客人用完早餐一进客房，看到一盆水果和一份总经理签名的道歉信已放在台上，满意地笑了。

【案例 11.1】清规戒律

一对日本夫妇在某新开张的饭店大堂，要求提供双人客房。总台接待小姐请这对日本客人出示结婚证件。日本客人解释说，日本人结婚没有结婚证，但在所持的护照上是有注明的，而且从姓氏上也可以得到反映（日本妇女出嫁后一般都随夫姓）。但接待小姐既不懂日语，又对眼前这位日本男客的真实身份有所怀疑。因为这位男客能说一口相当不错的汉语，又足登一双“火炬牌”运动鞋。其实，这位男性客人正在中国某名牌大学攻读汉语唐诗硕士学位，这次在日本的妻子利用丈夫暑假，专程来华探亲并观光旅游。面对如此窘况，接待小姐们言之凿凿，举证前几日住店的法国人都是持有结婚证书的，想以此来证明所有外国人都要有结婚证书。最后僵持到不得不由经理出面，才算给日本客人解决了问题。接待小姐事后还辩称，日本男客穿的是国产旅游鞋，谁能保证他不是中国人呢？第二天一早，这对日本客人便结账离店。

【评析】

建立服务规范，是对客人进行最有效服务的基础。服务工作在不同的时间、不同的对象上有高度的重复性，而规范就是使这样的重复有章可循。该饭店，因没有建立良好的服务标准，或者说规范化体系不健全，给接待服务造成了困难。

从上述故事中，我们可以发现，这家新开张的饭店，没有建立起包容性很强的住宿登记规范须知，即使外国人有结婚证，外出旅游也不会总带在身上的。

【案例 11.2】

某教授赴某地讲学，下榻一家开张不久的饭店。当时陪他进店的有当地一位分管酒店业的领导。在大堂总台接待处，两位客人很快就办理好了入店手续，此时，当地领导的电话忽然响起，因有急事，他暂时离去。

教授来到所住楼层服务台。服务员事先得到通知，将有一位饭店管理专家入住，但面对教授仍然照章办事，收取了教授客房钥匙的押金。教授感到有些意外，但依然从命。教授进客房正欲坐下休息，服务员又敲门进来说请教授到服务台填写登记表。教授回答说一会儿下楼时会补登记的，服务员不肯离去。教授不得不再次强调：“我洗过脸后，会去登记的。”

【评析】

从第二个故事中我们可以得出这样的结论，即遵守服务规范在服务实践中往往是不够的。这就提出了对服务员的素质要求。第一个故事中的那位小姐，循规蹈矩，主观臆断，是因为她缺乏应有的知识素质。第二个故事中的服务员虽然认真负责，但却不懂服务学中礼遇贵宾的原则，规范服务加上超常服务才算得上优质的服务。一名优秀的服务员，必须努力提高本身素质，在服务实践中坚持将规范的原则性与对突发事件应付自如的灵活性有效结合。当然，这需要服务员在实践中长期积累，努力摸索，刻意提高。

【案例 12】当客人突然到来之际

某日晚上六时许，河南省国际饭店的大堂内灯光辉煌，宾客如云。总服务台的接待员小马正忙着为团队客人办理入住手续。这时两位香港客人走到柜台前向小马说：“我们要一间双人客房。”小马说：“请您稍等一下，我马上为这个团队办好手续，就替你们找空房。”其中一位姓张的港客说：“今晚七点半我们约好朋友在外面吃饭，希望你先替我们办一下。”小马为了尽可能照顾这两位客人，于是一边继续为团队办手续，一边用电脑查找空房。经过核查，所余空房的房金都是每间 218 元的。他如实告诉客人。此时那位姓张的先生突然大发脾气：“今天早上我曾打电话给你们饭店，询问房价，回答说双人标准间是每间 186 元，为什么忽然调成 218 元了呢？真是漫天要价！”小马刚要回话，这位姓张的客人突然挥掌向小马的面孔打去，小马没有防备，结果吃了一记耳光！他翘起了一下，面孔变得煞白，真想回敬对方一下。但他马上想到自己的身份，决不能和客人一般见识，决不能意气用事，于是他尽量克制，使自己镇定下来。接着用正常的语气向客人解释说：“186 元的房间已经住满了，218 元的还有几间空着，由于楼层不同，房金也就不一样，我建议你们尽快把入住手续办好，也好及时外出赴宴。”这时另一位香港客人李先生见他的朋友张先生理亏，想找个台阶下，于是就劝张先生说：“这位接待员还算有耐心，既然如此劝说，我们就答应住下吧。”张先生见势也就软了下来。

小马立刻招手要行李员把客人的行李送到房间。然而当时从小马紧握着的那只微微颤抖的手上，可以看出他正在极力压抑着内心的委屈。周围的其他客人都纷纷对那位先生的粗鲁行为表示不满，那位张先生一声不响地和李先生办好手续便匆匆去客房了。

那位张先生事后深感自己的不是，终于在离店时到总台向小马表示歉意，对自己的冒失行为深感遗憾。

【评析】

客人张先生的所作所为肯定是不对的。而小马的表现是无可非议的。他既不还手，也不用恶语回敬。他懂得作为饭店的从业人员就是得理也应该让人，这样才会多留住两位客人，并让他们拥有一次愉快的住店经历。当然小马在客人突然袭击之际，自然感到委屈，这就需要克制自己，不与客人一般见识。小马的宽容举止很典型地体现了“客人总是对的”这句话的真谛。如果饭店员工都能从这个高度来要求自己，饭店的服务质量就可以产生质的飞跃。

【案例 13】转怒为喜的客人

正值秋日旅游旺季，有两位外籍专家出现在上海某大宾馆的总台。当总台服务员小刘（一

位新手)查阅了订房登记簿之后,简单化地向客人说:“客房已定了,在708号房间,你们只住一天就走吧。”客人们听了以后就很不高兴地说:“接待我们的工厂有关人员答应为我们联系预订客房时,曾问过我们住几天,我们说打算住三天,怎么会变成一天了呢?”小刘机械呆板地用没有丝毫变通的语气说:“我们没有错,你们有意见可以向厂方人员提。”客人此时更加火了:“我们要解决住宿问题,我们根本没有兴趣也没有必要去追究预订客房的差错问题。”正当形成僵局之际,前厅值班经理闻声而来,首先向客人表明他是代表宾馆总经理来听取客人意见的,他先让客人慢慢地把意见说完,然后以抱歉的口吻说:“您们所提的意见是对的,眼下追究接待单位的责任看来不是主要的。这几天正当旅游旺季,双人间客房连日客满,我想为您们安排一处套房,请您们明后天继续在我们宾馆作客,房金虽然要高一些,但设备条件还是不错的,我们可以给您们九折优惠。”客人们觉得值班经理的表现还是诚恳、符合实际的,于是应允照办了。

过了没几天,住在该宾馆的另一位外籍散客要去南京办事几天,然后仍旧要回上海出境归国。在离店时要求保留房间。总台服务员的另外一位服务员小吴在回答客人时也不够策略,小吴的话是:“客人要求保留房间,过去没有先例可循,这几天住房紧张,您就是自付几天房金而不来住,我们也无法满足你的要求!”客人碰壁以后很不高兴地准备离店,此时值班经理闻声前来对客人说:“我理解您的心情,我们无时无刻不在希望您重返我宾馆作客。我看您将房间退掉,过几天您回上海后先打个电话给我,我一定优先照顾您入住我们宾馆,否则我也一定答应为您设法改住他处。”

数日后客人回上海,得知值班经理替他安排了一间楼层和方向比原先还要好的客房。当他进入客房时,看见特意为他摆放的鲜花,不由得翘起了拇指。

【评析】

第一,饭店是中外宾客之家,使之满足而归是店方应尽义务,大型饭店为了及时处理客人的投诉,设置大厅值班经理是可行的。

第二,当客人在心理上产生不快和恼怒时,店方主管人员要首先稳定客人情绪,倾听客人意见,以高姿态的致歉语气,婉转地加以解释,用协商的方式求得问题的解决。

第三,要理解投诉客人希望得到补偿的心理,不但在身心方面得到慰藉,而且在物质利益方面也有所获取。当客人感到满意又符合情理时,饭店的服务算得上出色成功了。

【案例 14】巧妙推销豪华套房

某天,南京金陵饭店前厅部的客房预订员小王接到一位美国客人从上海打来的长途电话,想预订两间每天收费在120美元左右的标准双人客房,三天以后开始住店。

小王马上翻阅了一下订房记录表,回答客人说由于三天以后饭店要接待一个大型国际会议的多名代表,标准间客房已经全部订满了。小王讲到这里并未就此把电话挂断,而是继续用关心的口吻说:“您是否可以推迟两天来,要不然请您直接打电话与南京××饭店去联系询问如何?”

美国客人说:“我们对南京来说是人地生疏,你们饭店比较有名气,还是希望你给想想办法。”

小王暗自思量以后,感到应该尽量不让客人失望,于是接着用商量的口气说:“感谢您对

我们饭店的信任，我们非常希望能够接待像您们这样尊敬的客人，请不要着急，我很乐意为您效劳。我建议您和朋友准时前来南京，先住两天我们饭店内的豪华套房，每套每天也不过收费 280 美元，在套房内可以眺望紫金山的优美景色，室内有红木家具和古玩摆饰，提供的服务也是上乘的，相信您们住了以后会满意的。”

小王讲到这里故意停顿一下，以便等待客人的回话，对方沉默了一些时间，似乎在犹豫不决，小王于是开口说：“我料想您并不会单纯计较房金的高低，而是在考虑这种套房是否物有所值，请问您什么时候乘哪班火车来南京？我们可以派车到车站来接，到店以后我一定陪您和您的朋友一行亲眼去参观一下套房，再决定不迟。”

美国客人听小王这么讲，倒有些感到情面难却了，最后终于答应先预订两天豪华套房后挂上了电话。

【评析】

前厅客房预订员在平时的岗位促销时，一方面要通过热情的服务来体现；另一方面则有赖于主动、积极的促销，这只有掌握销售心理和语言技巧才能奏效。

上面案例中的小王在促销时确已掌握所谓的“利益诱导原则”，即使客人的注意力集中于他付钱租了房后能享受哪些服务，也就是将客人的思路引导到这个房间是否值得甚至超过他所付出的。小王之所以能干，在于他不引导客人去考虑价格，而是用比较婉转的方式报价，以减少对客人的直接冲击力，避免使客人难于接受而陷于尴尬。小王的一番话使客人感觉自己受到尊重并且小王的建议是中肯、合乎情理的，在这种情况下，反而很难加以否定回答说个“不”字，终于实现了饭店积极主动促销的正面效果。

【案例 15】微笑的魅力

在某家饭店，一位住店的台湾客人外出时，有一位朋友来找他，要求进他房间去等候，由于客人事先没有留下话，总台服务员没有答应其要求。台湾客人回来后十分不悦，跑到总台与服务员争执起来。公关部年轻的王小姐闻讯赶来，刚要开口解释，怒气正盛的客人就指着她鼻子尖，言词激烈地指责起来。当时王小姐心里很清楚，在这种情况下，勉强作任何解释都是毫无意义的，反而会招致客人情绪更加冲动。于是她默默无言地看着他，让他尽情地发泄，脸上则始终保持一种友好的微笑。一直等到客人平静下来，王小姐才心平气和地告诉他饭店的有关规定，并表示歉意。客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行，激动地说：“你的微笑征服了我，希望我有幸再来饭店时能再次见到你的微笑。”

王小姐今年 22 岁，在饭店工作两年，先后当过迎宾员，餐厅服务员和前台服务员，后来才当上饭店的公关小姐。她从小就爱笑，遇到开心的事就禁不住大笑，有时自己也不知道为什么会笑起来。记得刚来时时在饭店与一位客人交谈，谈到高兴时竟放声大笑起来，事后她受到领导的批评教育，使她明白了，在面对客人的服务中，笑必须根据不同的场合掌握分寸，没有节制的乱笑无疑会产生不良后果。

【评析】

笑，一旦成为从事某种职业所必备的素养后，就意味着不但要付出具有实在意义的劳动，

还需付出真实的情感。王小姐深深感到，微笑服务说来容易做到难。你想，谁能保证每天心情都愉快？又有谁能保证每天上班 8 小时始终状态那么好？但说不出为什么而笑的女孩子，每当她走上工作岗位，总是让新的一天从微笑开始，在微笑服务中倾注一份真诚的情感，让微笑感染每一位客人的心灵。上述感动客人的故事便是成功的一例。

微笑，已成为一种各国宾客都理解的世界性欢迎语言。世界各个著名的饭店管理集团如喜来登、希尔顿、假日等有一条共有的经验，即作为一切服务程序灵魂与指导的十把金钥匙中最重要的一把就是微笑。美国著名的麦当劳快餐店老板也认为：笑容是最有价值的商品之一。我们的饭店不仅提供高质量的食品饮料和高水准的优质，还免费提供微笑，才能招揽顾客。

当然，微笑必须以优质服务为基础。下面举一个反面事例：

有一次，一个西欧旅游团深夜到达某饭店，由于事先联系不周，客房已满，只好委屈他们睡大厅。全团人员顿时哗然，扬言要敲开每一个房间，吵醒所有宾客，看看是否真的无房。此时，客房部经理却向他们“微笑”着耸耸肩，表示无可奈何，爱莫能助。这使宾客更为不满，认为经理的这种微笑是一种幸灾乐祸的“讥笑”，是对他们的污辱，便拍着桌子大声喝道：“你再这样笑，我们就要揍你！”使这位经理十分尴尬。后来在翻译人员的再三解释下，客人的愤怒才告平息。

显然，这样的“微笑”脱离了优质服务，与微笑服务的本意南辕北辙。

总之，微笑服务是饭店接待服务中永恒的主题，是饭店服务一刻不可放松的必修课，它包含着丰富的精神内涵和微妙的情感艺术：热忱、友谊、情义、信任、期望、诚挚、体谅、慰藉、祝福……

【案例 16】兑换港币

一辆的士在江苏某饭店的店门口刚停住，饭店拉门员小陈主动迎上前去开车门，但坐在车内的一位香港客商并不急着下车。他手里拿着一张一百元面额的港币，等待司机找零钱。

司机说：“请您付人民币或外币兑换券好吗？我们不收港币。”

拉门员小陈便问司机：“车费一共要多少？”

司机回答说：“人民币 56 元就够了。”

当时小陈身穿制服，口袋里没有钱可以付。他本来心里想自己又不是管换钱的，管我什么事，后来又想到这事涉及饭店声誉，于是他便请客人坐在车内稍等片刻，然后急忙奔到总台说明原委，由他个人担保向总台暂支人民币 60 元付清了车款，然后有礼貌地对客人说：“等您办好入住手续，兑换人民币以后再还我不迟。”客人感到满意大步走进了饭店。

客人为了要付给总台客房押金，并准备一会儿出去要派用场，于是到外币兑换处要求换 8 000 元港币，收银员手边正好没有足够的备用金，本来拟婉言请客人自己到附近银行去兑换，后来想到这会给客人带来不便，而且人地生疏也不安全，于是主动和总台联系希望暂不支付押金，经同意后接着征求客人意见，问他可不可以将港币交给外币兑换处，先开好单，马上由饭店派人到附近银行兑换人民币，再通知他凭单来取款。

客人对此办法表示同意，于是就进客房梳洗休息。

【评析】

每家饭店员工都应该有助客人为乐，急客人之所急之心。拉门员小陈本身的工作职责虽

然不是管兑换外币，但他懂得客人是上帝，当客人有困难，应当主动设法帮助解决，如果用“不”、“我不是……”、“我不会”、“没有”这类否定句是犯忌的。

此外，从外币兑换处收银员的所作所为中，可是得到下面的启示：为客人提供优质服务，远不能仅仅停留在微笑的表面，而应该体现在更深层次的内涵上。这种内涵就是“急客人之所急，想客人之所想”，帮助客人解决实际困难。

在饭店行业大力提倡超值服务的今天，决不能轻易地拒绝客人，就是婉言拒绝也不可取。饭店员工应该牢牢树立“客人的需要是我们根本的服务项目”思想，哪怕有困难和麻烦，也应该尽全力用诚实、高效的超值服务去赢得我们的上帝——住店的客人。

【案例 17】处理客人信件的失误

某日，S 市的某饭店总服务台收到一封从邻近省市某工厂企业寄来的一封平信，信封上写明“请速转住店客人李××收。”在信封左下角用括号加注了一行字“台湾李先生日内由香港中转到大陆入住你店”。

总台值班服务员见是一封平信，便未引起重视，随手把信放在柜台后面的信架上，在与另外的值班服务员交接班时忘记交代此事，时间一长，这封信这便成了一封“死信”。

外地工厂来信的原由是这样：台湾李先生拟专程来大陆与该厂谈判合资办厂问题，事先用图文传真告知该厂他到大陆 S 市的日期和所住饭店（包括地址）以及他到达该厂的大概日期。厂方接到传真以后，考虑到谈判代表恰巧到 S 市办公事，于是发电传到台湾，希望李先生在 S 市等厂方代表就地谈判，谁知李先生已离开台湾去香港了，电传内容无法知悉，厂方不放心，在李先生尚未到达 S 市以前，寄出一封平信，认为 S 市的饭店会负责及时转交给李先生的。

然而事与愿违。台湾的李先生在 S 市逗留了一个晚上，在入住登记和离店时当然不会注意信架上会有给自己的信，而且更不可能主动向饭店总台询问此事。无巧不成书，就在李先生离 S 市乘火车的途中，厂方的代表却坐在行驶方向恰恰相反的火车上，直到最后只好到 S 市打电话回厂向台湾的李先生赔不是，请他折回 S 市，折腾了一番。

【评析】

为客人递送信件是饭店基本的服务项目。饭店不仅要重视电报、电传、挂号信件，对于那些普通信件也不可掉以轻心。

台湾李先生匆匆往返于 S 市与邻近省市工厂之间，平白浪费了时间和精力，还不算经济上的花费损失，看来 S 市的饭店应该负主要责任！

目前国内的大饭店都专门设有专职邮电员，工作职责是处理邮件、电报、电传、包裹、信件等。当他接到限时邮件时不管是电报，还是上述案例中的一封信也一样，都应当立即用电话通知，或利用广播或其他方法直到找到客人为止。如果客人不在饭店内，等客人一回来就应立刻把邮件交给客人。

上述案例中的 S 市饭店没能设置专职邮电员，应该做好邮件登记和客人签收工作。通过总台值班服务员的交接班应该使台湾李先生在办理住店登记手续时，亲自取到那封平信。

【案例 18】您能帮我核对一下吗？

某日，一位在北京丽都假日饭店长住的客人到该店前台收银支付一段时间在店内用餐的费用。

当他一看到打印好的账单上面的总金额时，马上火冒三丈地讲：“你们真是乱收费，我不可能有这样高的消费！”

收银员面带微笑地回答客人说：“对不起，您能让我再核对一下原始单据吗？”

客人当然表示没有异议。

收银员开始检查账单，一面对客人说：“真是对不起，您能帮我一起核对吗？”

客人点头认可，于是和收银员一起对账单进行核对。期间，那位收银员顺势对几笔大的账目金额（如招待宴请访客以及饮用名酒……）作了口头启示以唤起客人的回忆。

等账目全部核对完毕，收银员有礼貌地说：“谢谢，您帮助我核对了账单，耽误了您的时间，让您费神了！”

客人听罢连声说：“小姐，麻烦你了，真不好意思！”

【评析】

前台收银处对客人来说是个非常“敏感”的地方，也是最容易让客人发火的地方。在通常情况下，长住客人在饭店内用餐后都喜欢用“签单”的方式结账，简单易行而且方便。

但是由于客人在用餐时往往会忽视所点菜肴和酒水的价格，所以等客人事后到前台结账时，当看到账单上汇总的消费总金额时，往往会大吃一惊，觉得自己并没有吃喝了那么多，于是就责怪餐厅所报的账目（包括价格）有差错，结果便把火气发泄到无辜的前台收银员身上。

上述案例中的收银员用美好的语言使客人“熄了火”。一开始她就揣摩到客人的心理，避免用简单生硬的语言（比如“签单上面肯定有你的签字，账单肯定不会错……”之类的话），使客人不至于下不了台而恼羞成怒。本来该店有规定：账单应该由有异议的客人自己进行检查，而那位收银员懂得“顾客就是上帝”这句话的真谛，因此在处理矛盾时，先向客人道歉，然后仔细帮客人再核对一遍账目，其间对语言技巧的合理运用也是很重要的，尊重是语言礼貌的核心部分。说话时要尊重客人，即使客人发了火，也不要忘记尊重客人也就是尊重自己这个道理。

【案例 19】客人不肯付账离去

一天早上，南方某大酒店的一位香港客人下电梯来到大堂总台服务处结账。他操着一口粤语对服务员说：“小姐，8916 房结账。”“好的，先生，请把您的钥匙牌或房卡证给我看一下。”服务员礼貌地回答。“哦，我没有带来，可以结账吗？”客人显得有点不耐烦。“请问先生，您的姓名是……”服务员接着又问。客人不悦道：“结账还用问姓名？”服务员耐心地解释说：“因为我们需要核对一下姓名，以防万一搞错会带来麻烦。”客人很不情愿地报出了自己的姓名。服务员迅速地打出账单，客人掏出皮夹子拿钱。同时，服务员又对客人叮嘱了一句：“顺便说一下，您的 8916 房钥匙牌用完后请送到收银台。”谁知客人一听，勃然大怒，收起钱来，大声嚷嚷：“你们酒店这么麻烦，给钱不要，还唠叨个没完，我不付款了。”嘴里还冒出几句骂人的话，一面收起钱来，扭头就往电梯处去。

正在值班的大堂副理闻声跑来，立即赶到电梯口，把客人请回来，对他说：“先生，您息怒，有什么意见尽管提，我们立即解决，但钱还是要付的。”这位客人却指着服务员的鼻子说：“她不道歉，我就不付款。”此时，服务员已是满腹委屈，实在难以启齿道歉，双方僵持不下，引起了服务台客人们的注意。怎么办？大堂副理紧张地思考一下，便跟服务员轻声说了几句，服务员听到了点点头，强忍着几乎快要掉下来的眼泪，对客人说了声：“对不起。”客人这才付了钱，扬长而去。

【评析】

第一，案例中服务员出于对客人的负责，按饭店服务规程查询客人的钥匙牌或住房卡，核对客人的姓名，以及交代客人归还钥匙牌，都是无非议的，这件事显然是客人无理。饭店服务员既然遇到了不讲情理的客人，还是要奉行“客人永远是对的”的原则，把正确让给客人，把错误留给自己。服务员正是努力这样去做的。忍受个人的委屈，满足了“上帝”的要求，使一场风波得以平息，这种顾大局、识大体的精神值得发扬。

第二，大堂副理对这一突发事件的处理比较积极稳妥。首先，当客人从收款台忿然离去不愿付款时，他及时赶到，把客人请回去解决问题。他首先想到饭店的利益不能受损失，尽管客人情绪过激，行为过份，也要在事发的萌芽状态想方设法让客人掏出钱来。其次，大堂是饭店的门户和窗口，当客人不近情理地要求服务员先道歉再付款而形成僵局时，大堂副理当机立断，做工作，请服务员赔不是，从而打破僵局，恢复了总台工作秩序，维护了大堂正常运转的形象，这一做法无疑也是正确的。

【案例 20】客人拒付房租

某日，两位客人有说有笑地来到宾馆。他们一起登记住宿，一位入住 820 房，另一位入住 816 房。

登记完毕，总台小姐礼貌地询问：“先生，请问你们的账怎么付？”820 房客人回答道：“一起付。”

于是总台小姐填写了预付款单，全额 3 000 元人民币，并在单子上注明“816 房客人账由 820 房客人付。”然后对 820 房客人说：“请签名确认。由于你们两间房统一付款，因此预付款要交 3 000 元，请到结账处办理。”客人随即签名交钱。

两天以后的中午 12:00，820 房的客人来结账，与总台发生了争执：“我没有看到预付单上写有‘816 房的客人账由 820 房客人付’字样，一定是我签名以后总台小姐加上去的，我们登记时说过各付各的账。”接着说，“我只结自己的账。”

（816 房的客人已于今早离店，并未结账。）

听到争吵，客房部经理卓女士来到现场，对客人说：“您好！我是饭店的客房部经理，有什么事我会想办法为你解决的。”

（画面）客人讲述，总台小姐讲述，卓经理看了看客人的预付账单，对事情的大概有了一个了解。

为了安慰客人，卓经理转过身对客人说：“先生您别急，我们一定会尽快查清，尽量给您满意的答复，您看能否先去用午餐，等用完餐再过来结账。”

13:00, 客人用完午餐来到结账处, 不客气地问道: “事情怎么样了, 我还要赶飞机呢?” 同时反问道: “你有雷锋那样的高尚吗? 别人吃喝玩乐, 你来帮他付账? 那谁来帮我付账?” 又说: “我朋友很有钱, 他肯定会付账的, 不会要我替他付的。”

卓经理耐心地向客人解释道: “先生, 我相信您的朋友肯定会付账的, 但他未结账就离店, 肯定知道你们是一起付款的。按照我们酒店的常规, 一间房客人入住 1~2 天, 一般预付 1 000~2 000 元, 您的预付标明 3 000 元, 表明总台小姐考虑了两个房间的预付款; 另外, 总台规定, 客人若未替其他客人付账而只是交预付款, 是不需要在预付款单上签字, 单子上有客人签名, 就说明 820 房客人付 816 账, 这一点已得到客人认可。”

听到这儿, 客人不以为然地说: “我怎么会知道你们酒店什么规定。”

卓经理仍然耐心地说: “您若不相信我, 我可以当场给您看其他交预付款客人的单子, 假如您能在上面看到客人签名, 您就不用付这笔账了。”

至此, 820 房的客人不吭声了, 却仍硬撑着, 小卓笑着道: “发生这样不愉快的事情, 确实有我们做得不够的地方, 既给您添了麻烦, 也让我们感到为难, 您看我们能否想个两全齐美的办法来解决这个问题呢?”

客人马上问道: “怎么解决?”

卓经理说: “我相信您说的, 您的朋友肯定会支付这笔账, 您能否给我留下他的地址、电话号码, 以便联系。同时请您帮个忙, 先帮他付这笔账, 我们及时与您的朋友联系, 由酒店出面追回这笔款项, 同时以酒店信誉担保, 款一到马上退款给您。您以为如何?”

听到这里, 客人顺水推舟地回答: “算了, 算我倒霉, 我付了。”

【评析】

拒付房费的客人在客房部经理耐心的解释和主动“进攻”之后, 终于付清了房费。明明知道自己的不对, 却提出各种无理要求, 面对这样的客人, 酒店更应该循循诱导, 以情以理服人, 这样才能真正解决问题, 达到预期的效果。

【案例 21】签错的支票

某日夜晚, 一位外籍住店客人正在兑换外币, 在填写旅行支票时, 不慎将名字签错了地方, 面对签错的支票, 饭店总台外币兑换员对客人说: “这张支票签名的地方不对, 请换一张。”客人不同意, 双方发生了争执, 兑换员坚持不予兑换, 客人满腹怒气, 来到大堂经理处。

经理小杨正在值班, 看到气呼呼走过来的客人, 小杨迎上前去, 问道: “先生, 能为你效劳吗?” 客人说了事情的经过, 显得很着急, 小杨听罢, 心中暗忖, 兑换员说不行, 怕难以变通, 但又不能随随便便将一个寻求帮忙的客人拒之门外, 小杨安慰客人道: “先生, 别着急, 事情总可以解决的, 你先请喝杯咖啡, 我帮你想办法。”说着, 把客人请到酒吧稍作休息。

小杨本身对兑换外币业务并不熟悉, 但他想客人之所想, 急客人之所急, 不熟悉情况先了解这方面的情况, 随即, 他拨通储蓄所的电话, 诚恳地向他们请教。电话接通了: “你好, 我是××饭店, 我们这儿的一位客人在兑换外币时签错了支票, 我想请教一下, 是不是有什么可以补救的办法?” 对方听后请小杨打电话到分行询问, 小杨道: “谢谢!” 随后又拨通分行办公室的电话, 回答是要问国际兑换台。小杨又一次拿起电话, 接通分行国际兑换台, 请求帮助。银行方面说办法简单: 只要在正确的地方再补签个名就可以了。找到办法后, 小杨

很快到客人身边，告诉他解决的办法，并将客人带到总台外币兑换处，向兑换员讲明情况，使客人顺利地兑换了外币，这时客人带着满意的神情称赞小杨：“谢谢你这么快解决了问题，帮了我的大忙，真不愧为客人的知己。”看着客人翘起大拇指，小杨舒心地笑了：“这是我们应尽的义务，请不必客气。”客人满意而去。

【评析】

原本是一件极可能引起投诉的复杂事情，可处理起来就这么简单，几个电话就把它处理妥帖，而且效果相当好。其实，类似的事在我们平常服务工作中都会遇到。该如何处理？上面的事例就是答案：不能简单地说“不”，不如换一种方式试试，多动动嘴，多跑跑腿，在自己力所能及的范围内多为客人做些努力。

这样，即使有些事一时不能解决，客人也会谅解的。

【案例 22】“0”与“00”

一位东北客人住进了上海的某宾馆。一天他在客房内使用电话与国内的客户联系工作。他翻开床头柜上的宾馆服务指南，“电话使用说明”提示：“国内直拨”先拨“80”再拨地区号和电话号码。该客人照此办理，果然对方接电话了，但传来的却是一位小姐一连串的英语。他立即挂断了电话，重拨号码，又听到那位小姐的一串英语。“怎么搞的，难道我拨错了？”他心想着又重新仔细地看一遍电话使用说明，发现确实没错后他又照此拨号，结果还是传来这位小姐的声音，一连五次听到的都是莫名其妙的英语，于是他不得不挂上话筒。

当客人离开宾馆结账时，服务员对他说：“先生，这是您拨打的五次加拿大国际电话费的账单。”客人大吃一惊：“什么加拿大电话？我没打过。”服务员说：“电脑是这样显示的，没错！”客人说：“怎么没错？我没有加拿大朋友，根本不需要打加拿大电话，肯定是你们的电脑出问题了。”服务员说：“电脑是不会出差错的。”客人恼火了：“电脑也会出差错的，这钱我可是付的”。服务员也急了：“明明是您打了五次国际电话，怎么可以赖账？”客人怒气冲冲地说：“我赖账？你们简直不讲道理，我要找你们总经理评理！”双方争执越演越烈。当争吵声传到客房部，盛经理马上意识到问题又出在“0”上。使用说明规定先拨“80”，再拨地区号和电话号码，但没有说地区号前的“0”不需再拨，而东北客人恰恰重复了这个“0”。显然宾馆方面负有一定的责任，应承担一定经济损失，但另一部分的费用怎样才能让这位客人支付呢？这位客房部经理曾在东北生活过十余年，通过长期的接触，深知东北同志具有朴实豪爽的性格特点，仔细倾听了客人诉说，充分了解客人身份和事情经过后，盛经理很诚恳地对客人说：“很对不起，刚才服务员对您的指责是不应该的，我向您表示歉意。我曾经在东北生活过十余年，十分了解你们东北人，东北人热情、豪爽又通情达理。我知道您并不是打了电话不肯付钱，也不是付不起这些电话费，而是您根本没有拨打国际电话的念头，拨到加拿大完全是您无意的。我们宾馆的电话使用说明有问题，我们宾馆有一定的责任，我们的电话使用说明今后一定修改。”盛经理实事求是的态度深深感动了这位东北客人，客人说：“你说得对，说出了我心里话。”盛经理又说：“尽管您没有拨国际电话的动机，但由于您的动作而五次接通了加拿大电话，产生了费用问题。我们宾馆应承担一部分费用，是否请您承担另一部分费用呢？”客人马上说：“您说得有道理，既然您实事求是，那我也应该实事求是，另

一部分费用我付。”这样便妥善解决了这个矛盾，事后这位东北客人认了客房部经理半个老乡，以后每次来上海总住那里。

【评析】

全国各大宾馆、饭店电话使用说明中应对国内长途，国际长途，特别是“0”与“00”有所交代，以免产生类似的误会。

【案例 23】一笔没有打过的电话费用

某宾馆客房，客人手执一张账单，正在拨号打电话。

“喂，我的账单内有一笔没有发生过的长途电话费，我到前台去问过，她说电脑上有显示，但我感到很奇怪，我从来没有打过这个电话。”

客人的语气中，透出一股淡淡的傲气。

大堂经理小王放下电话，匆匆赶到收款台，向收款员了解情况，并再次查阅电脑记录，经查电脑记录显示客人所住客房产生过长途电话费。

这时，客人也来到了收款台前。

“对不起，我们让您不愉快了。”小王忙伸出手与客人握手，同时抱歉地说，然后，互换名片。

“噢，你是 ABW 公司的，欢迎欢迎，久仰久仰。”

再次握手，接着，小王向收款员调出该客人的账单，并将查实的情况与客人叙述了一遍。

“您看，我们这里都是电脑储存信息资料的，一般不会错。”

客人并不争辩，冷静而矜持地说：“我这次出差来上海，所有的费用全部由公司承担。”

小王笑着说：“我懂您的意思了，您并不在乎这笔账，更不会赖账，但您不想付冤枉账，是不是？”

客人含笑点头：“你知道就好。”态度很认真，显然不会是故意找错。

小王把客人请到大堂经理值班台坐下细谈，提醒客人：“您已在饭店住了一周，并且因为公务曾打过多电话。”顿了顿，“请您仔细回想一下，这一周里会不会有客户在您房间里打过电话，而您正好不在房间呢？”

小王耐心地 and 客人核实每一笔账，“如果我们在收款时语言有失礼貌，请您多包涵。”

显然，客人被小王的真诚和友好打动了，他站了起来，握住小王的手，“不说了，不说了，尽管我还是记不清到底有没有打过这个电话，但我相信贵店，相信您们不会错。”

过了几天，该客人带着大小包裹走出电梯准备离店前，特地来到大堂经理值班台，饱含歉意地对小王说：“真对不起，那个电话是我的一个客户打的，他忘了给我打招呼。”

两人握手，诚恳而友好。

【评析】

如果客人最终还是不知道电话是谁打的，但只要我们以最大的真诚，最仔细的态度，也会将此事顺利解决。

【案例 24】厕所文明不容忽视

我国北方某城市一家二星级饭店，建筑外观还算不错，设备也算得上齐全。

住在 8306 客房的客人，清早起来发现室内卫生间的地面上被马桶内漏出的水弄湿了，他叫服务员来收拾，而自己走下楼去大堂男用公共卫生间方便，一进去就闻得一股异味，便缸也冲得不清爽，他勉强地使用之后，便找到一个大堂服务员，对厕所不卫生提出了意见。服务员却回答说：“卫生间总是有臭味的，我们饭店人手少，公共场所怎么照顾得过来！”客人听了以后更是火冒三丈，再去找饭店经理，谁知经理也是一样的态度，还是那句话：“卫生间总是有异味的，怎么能弄清爽！”客人听了更觉得不是滋味，大声申诉说：“你们这家饭店也算是星级饭店了，连客房内的卫生间都弄不好，更不要说公共卫生间了，真是岂有此理，我要向你的上级投诉，并且劝说熟人出差时不要住在你们这里！”

【评析】

“卫生间总是有臭味的”这句话听起来似乎不无道理，特别是饭店内大堂公共卫生间，进出人多，的确容易存在异味，然而正是因为有异味才需要由专人去打扫，管理者也应当经常加以督促检查。

该饭店大堂服务员和饭店经理用很不得体的话来回答客人的投诉，完全是很不诚恳、很不虚心的态度。看来这家饭店挂着星级招牌，在管理和服务方面均不合格。此外饭店员工（包括管理者）平素也不注意宾馆语言的使用技巧。

对一家饭店来说，清洁卫生的形象是很重要的。客人们一般对客房内的卫生设备和公共卫生间状况，都是很计较的。

在我国，长期以来厕所都是被视为不登大雅之堂的，其实这是人们的一种历史偏见。人们不论在家里或者外出，厕所是不可缺少的生活设施，人们往往把脏臭看成是厕所的代名词，这是很不公正的。现代生活中的事实告诉我们，厕所是应当不脏不臭的，而且也能够做到不脏不臭的，关键在于管理。只要有具体的制度，落实到专人勤加打扫就可以取得成效。

广州市不仅宾馆而且许多公厕也已采用微电脑控制冲水，并引进一批“绿房子”——移动公厕，在粪便器内溶了化粪池除臭剂并加进了天然味香水气味，自然芳香，异味全消。国家旅游局早在 1982 年先后两次召开省市旅游部门负责人会议，专门讨论厕所问题，并明确宣布：厕所文明不“达标过关”，不能称为文明城市、文明单位。