

# 酒店服务案例通用7篇

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/167652568915.html>

## 范文网，为你加油喝彩！

案例，就是人们在生产生活当中所经历的典型的富有多种意义的事件陈述。这次漂亮的小编为您带来了酒店服务案例通用7篇，希望能够给予您一些参考与帮助。

### 酒店服务案例 篇一

一天午时，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”当班的一位大学旅馆系的实习生小黄，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。

原先他几天前住过这家饭店，前两天去苏州办事去，离店前预订了今日的房间，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，期望饭店代为保管，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，要求他自我亲手去交。当客人明白此事后，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确定，立刻对客人说：“很抱歉，先生，此事的职责在我们饭店。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，但也应当根据实际情景，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。”小黄听了立刻以此为题缓解矛盾：“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，就应当收下来，细心保存，再转交给您。不知眼下是否还需要我们转交，我们必须满足您的要求。”“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，心境舒畅多了，随之也就打消了向饭店领导投诉的念头。

### 酒店服务案例 篇二

一位小姐正在给915房间的客人办理离店手续。

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，多谢你让我见识了这么个好东西，可是您可要藏好，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，就是我店的长客，理应享受优惠，不必客气。”

客人正好下了台阶，忙不迭说：“多谢啦，多谢啦。”

客人转身上电梯回房。

这时，电话铃响，小姐拎话筒。

旁白：915房的预订客人即将到达，而915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？

小姐一皱眉，继而一呶嘴，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。”

镜头一转，915房间，陈先生：“哈哈，我懂你的意思啦，安排一辆的士吧。”

旁白：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，而最基本的，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。

### 酒店服务案例 篇三

这是一家冉冉升起的餐饮名店，菜品做的十分的棒，从郑州开到了北京，虽然如此比较服务却让我们“大跌眼镜”。不能说与我们的标准有差距，就连基本的标准彭教师个人认为也是有问题的。

一是服务的理念，问服务员后发现还是停留在“顾客是上帝”的层面。与西贝和海底捞相差甚远。

二是员工说谎，尤其是我们问服务人员有道菜没有上，答复我们的是已经上过了，结果是服务员由于质疑已经上过 www.baihuawen.cn 了她们开始“检查”，之后发现真的没有上，才算“检查”

结束。关键一点是，曾看见她们上过这道菜，之后又给端走了，这一点背后的原因我们不清楚，可是，我们的感受极其不好。

三是员工画蛇添足，我们是在他们总店消费的。发生这个事情之后，她们一个老一点的服务人员，用着手指指指点点的解释了一番，彭教师感觉没有必要。在整个服务过程中，真的没有她们“菜品”好，甚至我个人认为直营店的总店都是如此，其它店的服务就不敢想象。

可能这是个偶然现象，可是服务品质好与坏出现则是必然的。

#### 酒店服务案例 篇四

xx是一家具有100多年历史的老的餐饮店。服务员一向在大堂聊天，等到我们吃完饭了，告诉她们还有一个拌菜没有上的时候，告诉我们2分钟，2分钟必须上来，我们告诉她我们已经吃完了的时候，一点工作失误和服务不到位的感觉都没有，觉得并没有什么。

其中上来一道菜，她们意识到上错了，就要撤下，我们拦着说，这道菜我们要了，她们还要坚持撤下，等到撤下后，过一会，又把这道菜上了，告诉我们是我们点的，我们当时全体“无语”。

有历史没有传承是我们的悲哀。

此刻酒店行业的竞争已经是全方位的，不仅仅在流量入口上，也在酒店服务方面展开，客人用自我的经验做心里确定，谁好谁坏都会有一个“标准”。

所以，提升服务品质，方便客人，提高客人的体验感和满意度是我们天天喊的口号，能否在供给客人方便方面，在细节方面做的更好，需要酒店的管理者增强训导和检查工作，同时提升自我观察问题的敏锐度，及时发现问题，一天一个小改善小提升，只要坚持，慢慢就会让员工养成好的习惯。

提升服务并不难，只要你有意愿。

#### 酒店服务案例 篇五

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。

“你不一样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，但坚持自我的意见。

“我找你们老总去说。”说毕扬长而去，径直去找总经理。

刘先生的朋友插话道：“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）

旁白：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：“我们那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，怎样一会儿说没住进来，我刚才还和他经过电话，住二〇多少号的。”

服务员又认真地查了电脑贮存，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：“他们刚接班不明白情景，刘先生住在1904号房，电脑里没登记。”（画面定格）

旁白：刘先生可能是总经理的客人，但即使是内部客人，也应贮存电脑。一是为来访客供给方便，另外，配合公安系统，记录备查也是一项必须制度。

酒店服务案例 篇六

正值秋日旅游旺季，有两位外籍专家出此刻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，怎样会变成一天了呢”小刘机械呆板地用没有丝毫变通的语气说：“我们没有错，你们有意见能够向厂方人员提。”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。”

正当构成僵局之际，前厅值班经理闻声而来，首先向客人证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职责看来不是主要的。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，我们能够给您们九折优惠。”客人们觉得值班经理的表现还是诚恳、贴合实际的，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，我们也无法满足您的要求！”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：“我理解您的心境，我们无时无刻不在期望您重返我宾馆作客。我看您把房间退掉，过几天您回上海后先打个电话给我，我必须优先照顾您入住我们宾馆，否则我也必须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。

## 酒店服务案例 篇七

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，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：“xx先生，服务台有您一个电话。”这位客人又惊又喜，感到自我受到了重视，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，显出十分高兴的样貌。简单的词汇迅速缩短了彼此间的距离。

学者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。当自我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。经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，作出细心周到的服务，使客人留下深刻的印象，客人今后在不一样的场合会提起该饭店如何如何，等于是饭店的义务宣传员。

更多 范文 请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发