

# 第七章 客户关系维护

点击此处结束放映



# 第七章 客户关系维护

第一节

建立良好的宾客关系

第二节

客人投诉处理

第三节

客史档案的建立

[点击此处结束放映](#)



# 经典案例

## 开门的启示

一天，某宾馆1917房的徐先生气冲冲地跑到总台，把房卡狠狠地往台面上的一摔，说道：“你们是怎么搞的，我的房门又打不开！早上已经换了一张，现在又没用了，你们想气死我呀！”大堂副理到场处理，先是安慰了客人，让他不要生气，然后迅速地把房卡读了一遍，的确是1917房，时间也对，应该是可以打开的。为确保无误，大堂副理又重新做了一张新卡，并陪同客人一起去房间。当时客人还很恼火，说：“早上就打不开了，是服务员给我开的门，我到总台换了一张卡，没想到回来还是打不开。”

到了房间，大堂副理却发现房卡没有问题，这种情况很可能是客人没有正确使用房卡，插反了方向。于是，大堂副理

[点击此处结束放映](#)



把门关上，用慢动作再一次把门打开。这一切客人看在眼里，他心里也明白了怎么回事。但大堂副理还是礼貌地对客人说：“对不起，徐先生！可能是刚才门锁有点小问题。”这时客人表情变了，态度也变了，忙说：“谢谢，谢谢，麻烦你了。”

## 案例简评

酒店是高新科技产品运用的地方，有些东西不要说第一次住店客人不懂如何使用，就连经常住店的客人一时间也会摸不着头脑，这就要求我们在带客人进房间时多介绍一下房内设施的使用方法。

行李生在带客人进房间时能够向客人说一下房卡使用时，“带芯片的朝上”，就可以带来不必要的麻烦了。我们要时刻记住“客人永远是对的”。设想一下，如果当时大堂副

[点击此处结束放映](#)



理说：“这房卡可以开的呀，是不是您插错方向了？”正在火头上的客人会有什么反应？会更火，可能会说：“怎么可能呢？明明是你们的门锁问题，倒变成我在找事了。”遇到内向一点的客人，他虽不说什么，但心里却会不舒服，特别是有朋友在的时候，会感觉很丢面子。

因此，我们在平时处理问题的时候，一定不能跟客人抢“对”，要把“对”让给客人，事情也就会迎刃而解。否则，就算最后说明我们是正确的，但客人却感到不开心，这还能说我们是对的吗？

一句话：客人对了，我们对了；客人错了，我们也错了。

[点击此处结束放映](#)



# 第一节 建立良好的宾客关系

- 一、客人是“人”
- 二、掌握客人对酒店产品的需求心理
- 三、掌握与客人的沟通技巧

[点击此处结束放映](#)



# 一、客人是“人”

(一) 把客人当“人”对待，有以下三层含义

(二) 客人是服务的对象

## 二、掌握客人对酒店产品的需求心理

要使客人“解脱”，体验更多的新鲜感、亲切感和自豪感，作为前厅部服务人员不仅要为客人提供各种方便，帮助他们解决种种实际问题，而且要注意服务的方式，做到热情、周到、礼貌、谦恭，使其感受到一种几乎从未有过的轻松、愉快、亲切、自豪。

## 三、掌握与客人的沟通技巧

- 1.重视对客人的“心理服务”
- 2.对客人不仅要斯文和彬彬有礼，而且要做到“谦恭”、“殷勤”
- 3.对待客人，要“善解人意”
- 4.“反”话“正”说
- 5.否定自己，而不要否定客人
- 6.投其所好，避其所忌

## 小知识

### 酒店客满时的接待技巧

热情接待,以对待自己家人的态度对待客人,比如主动帮他们联系其他酒店,帮着申请打折,(当着客人的面打电话),或者推荐几家好一点的酒店,或者把酒店的优惠卡给客人一张,申明下次提前预订有优惠,客人会理解的。

[点击此处结束放映](#)



# 实训操作

## 前厅服务中的特殊情况处理

**任务分析：**通过实训，了解酒店前厅服务管理中可能出现的特殊情况或疑难问题，并掌握处理的原则、方法、步骤、技巧，并培养良好的应变能力和疑难问题处理能力。

通过案例和情境假设，了解前厅接待服务、结账服务、行李服务、总机服务、商务中心服务、预订服务等工作环节中可能出现的特殊情况 and 疑难问题。能针对不同岗位可能出现的特殊情况 and 疑难问题进行有效处理，并掌握处理原则和技巧。

**任务实施：**1.情景演示或情景假设。

2.学生小组讨论，并陈述观点      3.讲评。      4.总结。

点击此处结束放映



## 第二节 客人投诉处理

- 一、就客人投诉内容不同，可分为以下几种情况
- 二、客人投诉时的表达方式一般分为下列几种
- 三、投诉处理的原则
- 四、外国客人对我国酒店的常见投诉

# 一、就客人投诉内容不同，可分为以下几种情况

- 1.对酒店某工作人员服务态度的投诉
- 2.对酒店某项服务效率低下的投诉
- 3.对酒店设施设备的投诉
- 4.对服务方法欠妥的投诉
- 5.对酒店违约行为的投诉
- 6.对商品质量的投诉
- 7.其他（酒店方面的原因）

## 二、客人投诉时的表达方式一般分为下列几种

- 1.理智型
- 2.火爆型
- 3.失望痛心型

[点击此处结束放映](#)



## 三、投诉处理的原则

- 1.处理投诉要注意兼顾客人和酒店双方的利益
- 2.对投诉的快速处理程序
- 3.对投诉的一般处理程序

## 四、外国客人对我国酒店的常见投诉

- (1) 闭路电视节目不准确，没法收看。
- (2) 客房没有冰块供应。
- (3) 卫生间及卧室有“毛发”。
- (4) 酒店没有无烟区和无烟客房。
- (5) 商务客房多是灯光暗淡。
- (6) 酒店工作人员大声喧哗。
- (7) 电话收费问题。
- (8) 酒店服务没有明确的时间概念。

# 实训操作

## 客人投诉处理

任务分析：通过投诉处理的实训，掌握酒店处理投诉的原则、方法、步骤、技巧，并培养良好的应变能力。应该思考，为宾客投诉处理服务的一般程序做好哪些准备工作？宾客投诉处理服务的一般程序的步骤有哪些？宾客投诉处理服务的一般程序有哪些操作要点及注意事项？

任务实施：

- 1.情景演示或情景假设。
- 2.学生2人一组，分别扮演员工和宾客，面对面练习。
- 3.抽2组学生演示，并讨论讲评。
- 4.再练习。
- 5.总结。

[点击此处结束放映](#)



## 第三节 客史档案的建立

- 一、建立客史档案的意义
- 二、客史档案的内容
- 三、客史档案的建立
- 四、酒店客史档案的功能主要表现为以下几个方面
- 五、客史档案的管理和使用必须重视以下环节

# 一、建立客史档案的意义

- (1) 有利于为客人提供“个性化”服务（**Personalized Service**），增加人情味。
- (2) 有利于搞好市场营销，争取回头客。
- (3) 有助于提高酒店经营决策的科学性。

## 二、客史档案的内容

- (一) 常规档案
- (二) 预订档案
- (三) 消费档案
- (四) 习俗、爱好档案
- (五) 反馈意见档案

[点击此处结束放映](#)



### 三、客史档案的建立

客史档案的建立必须得到酒店管理人员的重点支持，并将其纳入有关部门和人员的岗位职责之中，使之经常化、制度化、规范化。

[点击此处结束放映](#)



## 四、酒店客史档案的功能主要表现为以下几个方面

- 1.有利于增强酒店的创新能力和
- 2.有利于提升酒店的服务品质
- 3.有利于提高酒店的经营效益
- 4.有利于提高酒店的工作效率
- 5.有利于塑造酒店的显性品牌

[点击此处结束放映](#)



# 五、客史档案的管理和使用必须重视以下环节

1. 树立全店的档案意识
2. 建立科学的客户信息制度
3. 形成计算机管理系统
4. 利用客史档案开展经营服务的常规化

[点击此处结束放映](#)



# 巩固练习

## 一、简答题

- 1.怎样建立良好的宾客关系？
- 2.怎样正确对待客人的投诉？
- 3.为什么要建立客史档案？

## 二、案例分析题

### 当客人突然袭来之际

某日晚上六时许，某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。这时两位客人走到柜台前对小马说：“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。”其中一位姓张的客人说：“今晚七点半我们约好朋友在外面吃饭，希望你先替我们办

点击此处结束放映



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，所余空房的房价都是每间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部打去，小马没有防备，结果吃了一记耳光！他趔趄了一下，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，房价也就不一样，我建议你们住下，尽快把入住手续办好，也好及时外出赴宴。”这时另一位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

[点击此处结束放映](#)



。”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。

思考并回答：

1. 小马的克制与隐忍体现了服务行业怎样的职业道德？
2. 小马的工作态度对维护客户关系会起到什么作用？
3. 你在工作中遇到此类问题，会怎么做？