

商务中心员工收了客人“300”元好处费

几天前接到一个客人的投诉，有一位客人投诉商务中心一名员工，在为其办理订票业务时，多收了 300 元好处费。此事投诉到房务总监那里。然后由保安部协助调查，经过调查和通过对员工的问话，最终这名员工承认了自己从机票预定中得到了 230 元的回扣。请大家对此做一下评论。

1. 应对此名员工做如何处理？
2. 这名员工对酒店造成的影响到底能有多大？
3. 酒店对此要不要负责，如果要负责酒店有什么责任？

客人物品被盗了怎么办？

一天，在长富宫，两位美国人找到大堂经理，满脸怒气地说：“我放在房间茶几上的 300 美元不见了，请立即给我查清，赔还给我。”大堂经理向客人表示：“此事我们要先调查一下，进出客房是两位服务员同进同出，并有时间记录。”同时也要委婉地提醒客人再仔细查找一下，并且是否需要报案。

【评析】

大堂经理遇到客人反映丢失物品的情况并不少见，身为酒店值班经理也不要左右为难，不要轻易地怀疑客人或是不相信自己的员工，处理类似的问题是有一些具体操作程序的。

发生任何偷盗现象均需首先报酒店保安部。接到通知后，同保安人员赶到现场，若发生在房间，则同时通知客房部的管理人员一同前往，请保卫部通知监控室注意店内有关区域是否有可疑人员。查询被盗物品的客人是否有客人来访的有关资料，并作记录。询问专业问题最好由保卫人员询问，大堂经理做好翻译。要视客人要求由客人决定是否向公安机关报案。基于酒店作业规则，若客人有物品遗失，酒店列赔偿，在饭店的住房手册及客人签字确认的登记卡上，都有明确说明，“请将您的贵重物品保存在房间或前台的保险箱内，否则遗失饭店恕不赔偿。”

通常情况下，酒店不开据遗失证明，若客人信用卡遗失，可由大堂经理代为联络银行止付。

一般要由客人自己报案，大堂经理派人联系，最好由保安部与大堂经理同时出面与客人交涉。

接线员的故事

有什么工作能把相同的一句话 Thank you for calling HYATT REGENCY TIAN JIN 每天重复几百次，且每次从问候、转接到结束都是一样的标准？有哪个工种的员工一个班下来，觉得腮帮子发木，舌头好像变硬了一样？可能只有我们-----电话接线员。

我们几个接线员几乎每个人都有把在工作中养成的习惯还到日常生活中去的现象。比如：在外面或在家里打电话时总是习惯地像在酒店一样地先拨"8"或"9"后再拨对方的号码，直到听筒中传出"您拨打的号码是空号，请核对后再拨"后方才醒悟。还有更尴尬的：有时在家接电话也习惯说 greeting，特别是有时下了夜班，在家休息时，也会迷迷糊糊地说上一遍："Thank you for calling HYATT REGENCY TIAN JIN"，弄得对方哭笑不得。

至于工作中遇到的事自然是更多了。现在我们每个班次只有两个人当班，有时是这个电话还没说完，别的电话铃声又起，忙得我们不可开交。若是另一个去吃饭只有一个人当班时就更忙了。而有时电话也有意和我们开玩笑似的，越是一个人当班的时候，同时打进来的电话就越多。为了不让来电者久等，我们甚至接完一个电话连大气都顾不上喘，又得迅速的处理另一个电话。即使这样，当我们接起电话后，有时还是听到了客人不满意地埋怨："都响了几声才来接电话？"而每当听到客人这样说，我们心里都不是滋味，倒不是觉得个人委屈，只是觉得铃声响几声才接会使客人对我们酒店的服务不满，进而影响酒店的形象。

总机接线员是一份具有挑战性的工作，因为每天打进来的有大量的英文电话，有时遇到来电者口音较重、语速快，除了需要我们集中精神仔细去听去问，使客人得到满意的答复，同时也提醒我们还要学习更多的东西。

我们每一个接线员最高兴的事就是我们的服务得到了客人们的认可。当我们的服务让客人感到满意时，我们都感到欣慰，因为作为一个以声音展现形象的部门，我们展现的不仅仅是我们个人或部门的形象，甚至展现的是我们天津、我们国家的形象。因为打进电话的人，有本市的、有外省市的，还有国外的。对于我们对每个客人一遍一遍地重复的问候语，对有的客人来说，也许是与天津凯悦这

个品牌的第一次接触。

小小的电话机是连接天津凯悦与外界的桥梁；每个接线员是展现企业形象的代表。为此，我们会以高度的责任感，热情地接好每个电话。