

大堂副理：与“魔鬼”打交道的人

对于大堂副理，业界流传的这句话——与“魔鬼”打交道的人，入木三分地概括了这一工作职位的特殊性。

安抚“恶魔”——愤怒

愤怒，毋庸置疑是一种“恶魔”。遇上无情冷面，这种恶魔的火药将迅速引爆；遇上善意微笑，愤怒的寒霜迅速冰释。

一次，饭店接待一个因美国航班延误而滞留的乘客团。飞机本应早晨起飞，但由于机械故障经过多次试飞最终还是失败。

晚上七点多，有关方面决定将客人安排在酒店过夜。因为从早到晚的一天时间都耗在机场和机舱内，这一百多名乘客都已愤怒到了极点。

航班负责人因害怕触碰客人们的愤怒，而未敢在饭店露面。如何安抚这一百多愤怒的乘客的任务就全落在了饭店身上，大堂副理成了完成这一任务的直接领导人。

接到任务，当值大堂副理马上向相关部门下达了接待这群特殊来客的要求。当面带愤怒的客人下车后悻悻冲进饭店大堂，迎接他们的是一张张微笑的面孔，客人们怎么也发作不起来。

此时，大堂副理站在门口耐心地向他们解释一切，二十分钟后，所有客人都领到了自己的钥匙，当他们坐在餐厅吃上可口的饭菜时，大堂副理已经操着沙哑的嗓音在布置着这些客人明天的安排了。

当晚竟然没有一个客人向饭店报怨，也没有一个客人来述说航空公司给他们带来的不便。第二天早上客人起来后，许多客人都来到前台询问昨天晚上的值班经理是谁，他们说要向酒店高层写信，是酒店出色的工作，使他们忘却了不快，酒店的工作太完美了，听着客人们的陈述，值班经理站在人群后，脸上充满了笑意。

消除“怪魔”——误会

误会，往往令人陷入尴尬，误会的“怪魔”不解，积怨弥深。一场不大不小的误会，让人难忘，也引人深思：

改革开放初期，在一家合资饭店里发生过这样一件大事，一天早上，某先生结帐后离店，但由于电脑问题，当行李员查询前台客人是否已结帐时，电脑显示客人未结帐，行李员上前小心地问客人是否忘记在前台签字，客人很不耐烦向行李员晃了晃他的“金卡”说“OK”，这时行李员再次询问前台，但还是没结帐。行李员就只能请大堂副理帮忙了。

大堂副理走到大门口时客人已经向饭店外走去，大堂副理刚一上前，客人就将自己的包摔在地上说：“我已经结帐了，我是信用卡的金卡会员，这个卡在汽车交易市场可以当时把汽车开走”。无奈，大堂副理只好再次向客人解释，客人不理睬地独自向大门外走去，这时门童也从大厅里得到消息，客人已结帐，是电脑出了故障。

客人回国后将该饭店集团告上法庭，饭店为这次事件付出了沉重的经济代价。好在经多方努力，这位客人后来只要到中国北京，就住这家饭店，也与大堂副理结下了深厚的友谊，才未使饭店蒙受名誉损失。

现在仔细想一下，如果这位客人说 he 已结过帐，又出示了国外的信用卡，我们完全可以让他离去，即使他没有结帐，我们也可以通过其它途径将帐收回，而避免激怒客人。这完全是由于处于改革开放初期，我们对国际银行卡缺乏了解所造成的。

“麻烦客人”被感动了

一天上午，某酒店的澳大利亚客人布兰德先生找到客务经理安倩颖，要求换房。小安特意挑了平时客人比较喜欢的 443 号豪华房，靠近电梯，风景也好。没想到布兰德先生不太中意，说是卫生间台面小了点，光线不够理想，表示不换了。事情本来可以结束了，小安却感到心中不安，因为客人总归还没有如意。为此，小安热情地邀请客人去看看新改造好的 1224 房间，设备好光线好，浴室还装有电话，但客人话语中分明又透出遗憾。再看 1240 房，客人又嫌光线不足。小安一再解释光线很快就会转过来，但客人有点不相信。又看了两间房，布兰德先生仍觉得不够十全十美。面对如此挑剔的客人，小安仍很耐心。她请客人先回房间休息，争取在客人 10 点半开会以前把事情解决。

依照客人的要求按图索骥，电脑显示暂时无房，只好在预订房里打主意了。1141 房倒是符合客人口味，但已预定出一个月，客人中午就要到店。但好在这个预定没有特殊要求，可以换成同类型的房间。时间不等人，当小安顿领着布兰德先生走进 1141 房间时，客人欣喜地表示，这正是他心目中的“那一个”。客人高兴地拿出一枚带有袋鼠图案的纪念章，对这份充满友谊的礼物，小安欣然接受了。客人又掏出崭新的票子要“表示表示”，小安微笑着走开了，她还要忙着去改预订呢。

【评析】

布兰德先生有自己的特殊习惯和要求，他入住酒店后，对住房不太满意，请客务经理安倩颖为其换房。小安对客人的不满意十分理解，她心里也知道客人所需要的是什么样的房子，可客人想要的那类房子全都订出去了。为满足客人的要求，小安为客人调换了预定房，终于用第七个房间满足了客人的需求，使他在这里高高兴兴地住了三个星期。

为了感谢和表扬小安的热诚服务，布兰德先生以“令人感到麻烦的先生”的署名，给总经理写了一封信。

信的摘要如下：

过去 20 年来，我曾到世界各地旅行。我从来没有像今天这样给别人添过麻烦，可是安小姐却始终如一地耐心帮助我；我也从未期待过非要住在哪家饭店，今天却如此强烈地期望在贵酒店住上三个星期。作为一个企业的老板，但愿我属下的 1500 名员工也能像安小姐那样对待每一位顾客……

客人发自肺腑地表达了对安倩颖的高度赞赏与敬佩，她已成为客人心目中的服务楷模。

客务经理安倩颖为满足宾客需求的执著、热心与灵活，是每个服务人员都应该学习的。实践说明，没有第七次的努力，就不会有客人的满意，这也是我们关爱客人的一个很好的例证。