



关于酒店突发事件处理

酒店培训系列课程

❖ 酒店突发事件处理

案例一

- ❖ 刚接班不久的台班员工小朱按工作程序对客房进行跟房检查并送开水。小朱打开2811房门时，发现一客人躺在床上，连忙说：不好意思打搅了。正准备退出时，发现客人的左手微微摆动，眼睛流露出求助的目光。小朱立刻意识到客人有事，马上走到床前询问客人是否不舒服？客人说不出话，只是点点头。小朱一边安慰客人，一边打电话给卫生所，医生及时赶到，他从客人大小便失禁，不会说话，右侧麻木偏瘫等症状立即诊断出是急性脑血栓。于是马上拨通“120”急救中心求助，十分钟
- 后，救护车到馆。由于服务员发现得早，服务意识强，处理问题得当，使病人及时脱离了危险。

案例二

“昨天我送洗的衣服怎么还没有送回来？”

“昨天的衣服？”

“按规定客人送洗的衣服一般都是当天送回。”

“对不起，您是几号房间？”

“615房”

“请您稍等一下，我再查一边好吗？”

查找工作笔记本，昨天只有618房的一袋客衣，615房没有洗衣服。但印象中刚才的客人亲手交给了服务台一袋衣服，三件，两干一湿，不会有错。核对底单，原来客人在开单时，将615连笔而写成618造成误会，但这张洗衣单确实又是客人自己填写的。

“先生，您的衣服出了些问题。”

“什么，我等着要穿的衣服，出了什么问题？”

“先生，您看这张单是您写的吗？”

“没错，有什么问题吗？”

“您看看房间。”

“61 ... 怎么会是618，我明明是写615。”看着自己填写的洗衣单，客人歉意地一笑。

“对不起，由于我们工作的大意，没有认真核对您的房号，请原谅！我们会尽力帮您取回衣服，十分抱歉。”

酒店经常会遇到的突发性事件

- ❖ 突然停电、停水，如何营运？
- ❖ 突然局部起火，该如何营运？
- ❖ 突然出现大面积殒工，如何营运？
- ❖ 突然发生斗殴事件，如何营运？
- ❖ 突然遇卫生、消防等部门来检查，该如何营运？
- ❖ 突然遇到新闻媒体曝光如何营运？

酒店经常会遇到的突发性事件

- ❖ 突然接到上百份外送单，该如何营运？
- ❖ 开餐前，突然接到大单宴会如何营运？
- ❖ 开餐前，突然接到VIP（政府高级管员、知名人士、社会名流等）前来用餐如何营运？
- ❖ 突然接到顾客投诉本店食物中毒如何营运？
- ❖ 突然接时防疫站通知，本店有食物中毒事件如何营运？

酒店经常会遇到的突发性事件

- ❖ 当一位客人没有预订而前来入住，但房间已满，应如何处理？
- ❖ 如果客人进房间后，打电话来说他不喜欢这间房，要求转房，怎么办？
- ❖ 客人嫌房价太高，坚持要求较大的折扣，应如何处理？
- ❖ 一位以全价入住的客人在退房时说房租太贵，房间设备出现毛病，房内有异物，以致影响他的身体健康及睡眠，要求折扣收费时怎么办？
- ❖ 推销房间时，直截了当地询问客人预想的消费价格是否妥当？
- ❖ 旺季客满，而慕名前来的客人房间得不到解决，怎么办？
- ❖ 怎样才能做到淡季不淡，使客房拥有最高开房率与理想收费率？

酒店经常会遇到的突发性事件

- ❖ 在登记验证中发现可疑客人时，怎么办？
- ❖ 一位曾走单的客人现又要求入住时，应如何处理？

酒店经常会遇到的突发性事件

- ❖ 深夜，客人来电话抱怨隔壁的客人很吵，无法入睡，该如何处理？
- ❖ 客人发脾气骂你时，怎么办？
- ❖ 客人对你讲不礼貌的话时怎么办？
- ❖ 当值时，客人有意缠着你聊天，怎么办？

酒店经常会遇到的突发性事件

- ❖ 一位非住客，请你转交一包物品给一个有预订但又未到的客人，应如何处理？
- ❖ 如何处理寄给住客但此客人已离店的信件？
- ❖ 客人要求我们代办事项时怎么办？
- ❖ 一住客在退房时将一包物品交给你，要求转交其朋友，并声称明天来取，应如何处理？

酒店经常会遇到的突发性事件

❖ 在服务中，心情欠佳时怎么办？



突然停电、停水，如何营运？

遇到店内突然停电、停水，处理步骤如下：

- ❖ 1、及时汇报上级部门。
- ❖ 2、联系相关单位，了解停电、停水原因。停电、停水应及时与有关单位联系，了解停电、停水的原因，例如停电了，应与电力局或是房东联系，了解停电区域。如果只是我店所在楼停电，可找房解决。如是电力局的原因，整个区域停电，应了解什么时候来电。
- ❖ 3、寻求解决方法。及时解决用电用水问题。



突然局部起火，该如何营运？

遇到店内局部起火，应根据实际情况，具体问题具体解决，处理步骤：

- ❖ 1、遇到厨房内起火，在场人员应用灭火器材进行灭火，如火势较大，自己无法控制，及时拨打119报警。
- ❖ 2、遇柴油灶起火，应立即关掉油阀，并用灭火器灭火。
- ❖ 3、遇到餐厅内起火，应视起火位置、起火原因解决。如推车煤气起小火，应及时关闭煤气阀并推离客人身边，及时扑灭。如电路起火立即由电工关掉电源并及时疏散顾客，同时组织灭火。如火势较大，本店员工无法扑灭，马上拨打119报警。
- ❖ 4、如局部小火灾，应在事后及时（24小时内）上报公司上级部门。如火灾较严重，必须当时电话上报公司上级部门，事后将事件经过书面上报。

突然出现大面积殆工，如何营运？

遇到本单位突然出现大批的员工殆工，因为酒店是人运营的，虽然管理部门积极协调，但是一旦出现此类事件，处理步骤如下：

- ❖ 1、组织其他员工加班，顶替殆工员工的工作。
- ❖ 2、及时向上级部门汇报，从其他店抽调人手补充。
- ❖ 3、主动了解殆工原因。
- ❖ 4、寻求解决办法。
- ❖ 5、如自己解决有困难，及时与上级领导联系，以求帮助。





酒店突发性事件处理程序及方法

突然发生斗殴事件，如何营运？

遇到店内发生打架斗殴事件，处理步骤如下：

- ❖ 1、如果是公司内部员工发生打架斗殴事件，要及时制止，针对事件原因和责任人送有关部门处理。同时上报上级部门。
- ❖ 2、如果是在餐厅内顾客之间发生打架斗殴事件，应视情况疏导旁边其他顾客，将旁边的顾客引导到其他区域消费，尽量保留单据，让顾客买单。如因当时情况特殊，造成顾客未买单，由店经理负责处理并申报。
- ❖ 3、与此同时，及时拨打110报警，并保护好现场，交110处理。
- ❖ 4、向上级部门报告。

突然遇卫生、消防等部门来检查，该如何营运？

遇到卫生、消防部门来突然检查，处理步骤如下：

- ❖ 1、由一名管理人员做好接待工作，尽量安置在餐厅就坐，争取时间。
- ❖ 2、由另一名管理人员及时对要检查的项目进行处理，例如遇高峰期时，厨房比较乱，应及时组织员工对检查人员比较注意的地方如冰箱、冰柜，清洁餐具的地方；灭火器的摆放等进行快速整理。
- ❖ 3、适当整理后再请检查人员进厨房检查。如卫生部门抽样检查，尽量将餐具用开水烫过后交其检查。
- ❖ 4、检查后问题严重的要马上想办法解决并向上级部门报告。



突然接到上百份外送单，该如何营运？通常出现于会议进行等情况。

- ❖ 1、突然接到百份以上的外送订单，须第一时间通知店内负责人，负责人须了解顾客订单的标准及要求，并留下对方联系号码，告知在最短的时间内予以答复。
- ❖ 2、店负责人召集厨房负责人碰头，了解原料情况。
- ❖ ①. 店内原料在保证订单的又不影响正常开餐的情况下，即要求厨房组织专人切配、专人烹炒，并规定出品时间。
- ❖ ②. 此大订单的出品会造成正常开餐断档，征询厨师长及主要供应商意见，如立即进货，是否能保证正常开餐与订单均不影响，如得到肯定答复，立即安排厨房开单，并通知仓库叫供应商送货，同时安排专人切配、专人烹炒。
- ❖ 3、通知预定方，接受预定，并收取预定金。双方落实是送货还是对方派人来取，如送货则组织专人落实送货车辆及包装用具；如对方来取，即安排专人准备充足的打包盒、打包袋用具。
- ❖ 4、组织专人负责打包工作，并确定所有工作安排均保证在顾客要求的时间内能按时、按量成完。
- ❖ 5、安排完以上工作后，不断检查货源到位、厨房烹炒，专人打包，外送等环节，确定各环节不出纰漏。



酒店突发性事件处理程序及方法

开餐前，突然接到大单宴会如何营运？

- ❖ 1、店负责人立即了解对方用餐人数及就餐标准，同时查询本店的预定情况是否有足够的餐位，是否能满足对方的预定。
- ❖ 2、由店负责人召集厨师长、外台管理人员及主要供应商（或保持电话联系）碰头。
- ❖ 3、店负责人根据客人订单标准，征询厨师长是否有足够的原料供应，如原料不足，立即备货是否能正常开餐。如以上都能肯定，立即通知预定方接收预定，并收取预定金。
- ❖ 4、组织厨房专人负责大型宴会的切配、烹炒，同时要求供应商立即送货、外台立即摆位。
- ❖ 5、店负责人要不断检查、落实各工作环节是否顺利开展，并提出相应的要求。
- ❖ 6、店负责组织人员负责接待顾客用餐，检查、督促，确保顾客就餐满意。

开餐前，突然接到VIP（政府高级管员、知名人士、社会名流等）前来用餐如何营运？

开餐前，突然接到VIP（政府高级管员、知名人士、社会名流等）前来用餐如何营运？

- ❖ 1、首先店负责人检查当天预定情况，预留出最好的包厢。
- ❖ 2、立即向公司领导汇报有VIP客人来用餐，并接收领导指示。
- ❖ 3、组织厨师长开菜单，同时征询客人的意见及建议。
- ❖ 4、安排厨房骨干专人负责切配、烹制，并提出装盘要求。
- ❖ 5、安排外台骨干管理人员、骨干服务员专人盯台、专人服务。
- ❖ 6、在就餐过程中，店负责人要不断的巡视服务，并随时提出要求，同时听取客人的意见及建议。
- ❖ 7、就餐完毕后，店负责人亲自送顾客离店并对顾客表示感谢。



酒店突发性事件处理程序及方法

突然接到顾客投诉本店食品中毒如何营运？

- ❖ 1、店负责人接到顾客中毒事件，应立即向顾客了解，就餐时间及消费的品种。
- ❖ 2、要顾客出示医院诊断书，店负责人亲自过目诊断书的内容。
- ❖ 3、同时告知顾客最短时间内公司的处理办法，并征询顾客的意见，如顾客提出赔偿要求，须立即告知顾客公司将会有满意的答复。
- ❖ 4、店负责人立即组织人员对顾客消费时间段的相应品种进行检测，同时将顾客医院诊断书拿到该医院进行了解顾客的具体病因。
- ❖ 5、在确定造成顾客中毒不是本店产品时，与顾客取得联系，并将检测的结果告诉顾客，并欢迎顾客再次检测食物及到医院进行再次复诊。如是本店原因，将情况向公司领导汇报，并与顾客联系协商解决方案。

突然接时防疫站通知，本店有食物中毒事件如何营运？

- ❖ 1、店负责人接到通知后立即向公司领导汇报，请求指示。
- ❖ 2、同时请防疫站部门领导出面协调，内部处理。
- ❖ 3、与新闻媒介朋友取得联系，落实此事件是否已到达媒体，使用公关手段阻止此事件被新闻媒体曝光。
- ❖ 4、同时店负责人进行内部调查，给责任人予以处理。
- ❖ 5、在事件处理过程中与公司领导保持联系，及时汇报处理情况，同时使用合理公关手段，令此事件局限于小的范围内，不传播到外界。
- ❖ 6、告知员工，特别是一线员工，此事件纯属无中生有，乃同行散布谣言所至，如有顾客问起做此回答。

突然遇到新闻媒体曝光如何营运？

- ❖ 1、店负责人在第一时间内向公司领导汇报，并听取公司领导的指示。
- ❖ 2、告知员工，尤其是一线员工。
- ❖ 3、在未弄清媒体来意之前，按照平常的优质服务态度去应对。以不变应万变。
- ❖ 4、专程登门拜访媒体负责人，恳请支持本企业的发展、请媒介能站在企业的角度看待问题，为企业避免负面影响。店负责人平常应与媒介保持良好的关系，建立巩固的友谊关系，欢迎骨干工作人员常来就餐，指导工作，避免被媒体曝光。

当一位客人没有预订而前来入住，但房间已满，应如何处理？

- ❖ 首先向客人表示歉意，“先生（小姐），真对不起，房间刚刚安排满了，我马上为您联系附近其他酒店好吗？”征得客人同意后，为其联系，然后告诉客人“一旦有退房，我们会与您联系的，欢迎您下次光临。”

如果客人进房间后，打电话来说他不喜欢这间房，要求转房，怎么办？

- ❖ 要了解客人退房的原因，“先生（小姐），不知您喜欢转到什么样的房间？”视情况为其调整到合适的房间，若是房间设备方面的问题，马上通知有关人员进行维修；若是服务的问题，应尽快报告当值主管并登门道歉，若一时无法解决，应表示歉意，并做好解释，“真抱歉，现暂时没有房间，一有房间，即刻通知您好吗？”使客人感到他的要求受到重视。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/207154045164006133>