

# 论服务补救在酒店经营管理中的意义

岳玉洁 李婷

四川大学锦城学院计算机与软件学院 四川 成都 611731

DOI: 10.18686/jsjxt.v1i3.1274

**【摘要】**随着经济的迅速发展,酒店行业的竞争越来越激烈,很多问题也随之出现,在酒店的经营管理中运用服务补救的重要性被更多人知晓。本篇文章就是从酒店管理方面入手,陈述服务补救的基本相关概念以及在酒店管理中的重要性,针对目前酒店所实施的服务补救进行问题分析,并根据实际情况提出相应的建议。

**【关键词】**服务失误;服务补救;酒店管理

## 1 服务补救的相关概念

### 1.1 服务补救的相关定义

服务补救是整个服务行业在工作或企划过程中一个很重要的组成部分<sup>[1]</sup>。无论是多么出色的服务企业,在整个的工作过程中都难免会出现各种各样的工作失误,而快速地采取措施去挽回这些失误给企业带来的不良影响就是服务补救的内容。在酒店经营过程中,酒店提供的服务和条件不满足顾客的期望或者某些服务行为对酒店顾客造成了一定的伤害和损失,就是酒店服务失误的出现。哪些行为会造成服务失误,对于这个问题并没有一个标准的回答,服务失误是由酒店顾客自己进行主观判断的,每一个人都有自己独特的思考方式,对于同一件事情也会有不同的体会,所以不同的人对于服务失误的判断和想法也是不同的。酒店服务补救就是酒店的相关人员对于产生的服务失误,立即采取相对应的措施,对于顾客受到的损失进行合适的赔偿,尽可能让酒店在顾客心中留下一个美好的印象。

### 1.2 服务补救对于酒店经营管理的必要性

服务补救简单来说就是酒店为了弥补服务失误对顾客造成的损失,采取措施来减少顾客心中对于酒店的抱怨,使顾客仍然愿意再次入住酒店。在经济飞速发展的 21 世纪,大多数人都会因工作或私人行程而有入住酒店的需求,在此背景之下,酒店行业发展的更为迅速,出现了越来越多的酒店,酒店之间

对于顾客的竞争也越来越激烈,所以。对于顾客而言,决定入住哪一个酒店的标准就是选择会给自己提供更好的服务的那个酒店,这就体现了酒店服务以及在服务之后进行服务补救的重要性和必要性。在酒店产生了服务失误的那一刻起,酒店在顾客心目中的形象就已经打了折扣,而及时地采取服务补救措施,对于顾客心里的不满程度会带来一些调节作用,可以有效地阻止酒店的客源流失,同时通过自身良好的服务以及完善服务补救措施,可以从别的酒店中吸引出部分的客源,使之成为自己的客户,给酒店带来更多的收益。

## 2 服务补救对于顾客的影响

### 2.1 服务补救对于顾客再使用意愿的影响

顾客对于酒店出现的服务失误,首先就会出现失望的心理情绪,对于酒店提供的服务会进行差评评价,在之后的选择中,绝对不会再次选择这家酒店;并在之后的工作生活中会将自己对于酒店的不好评价进行扩散,使更多的顾客或潜在客户在听闻这种带有主观性的评价之后,在心里自动地对于酒店会产生不好的印象,甚至于会跳过亲身体验环节,直接对于酒店进行差评评价,最后会导致酒店直接流失掉这一批客源和潜在客源。而服务补救就是为了降低这种情况出现的可能性,及时对于顾客的损失进行及时的补偿。在失误发生之后,酒店相关人员应立即对于情况进行详细了解,尽快做出对于

顾客的补偿措施,并拿出诚意和顾客进行积极友好的沟通,失误的处理结果尽量让顾客满意。这样的服务补救会让顾客对于酒店的失望度大大降低,并会因此给顾客留下更深有关于酒店的印象,提高顾客对于酒店的满意度,使顾客对于酒店的再使用意愿增强,经过顾客的再宣传,会给酒店带来更多的客户。

所以,服务失误时对顾客满意度和顾客再使用意愿产生显著的负向影响;服务补救对顾客满意度和顾客再使用意愿产生显著地正向影响<sup>[2]</sup>。

## 2.2 服务补救对于顾客满意度和忠诚度的影响

顾客的心境和入住体验都会在服务失误之后,发生较大的变化<sup>[3]</sup>。顾客会对于酒店服务的不满程度增大,对于酒店本身品牌的信任程度会降低,自然而然地也会对酒店产生不满情绪,顾客的满意度也会降低。当顾客的不满情绪未得到酒店的回应或解决时,会使顾客内心的失望加大,对于酒店感到寒心,之前对于酒店整体积攒的满意度也全部归零。酒店在发生失误之后,对于顾客的基本诉求都不能解决,自然也就不会使顾客对于酒店产生忠诚度。而在失误发生之后,酒店立即采取服务补救措施,与顾客进行沟通,了解顾客的需求,与其达成一致的补偿意见,使顾客的受伤心理得到抚慰。在经过了酒店良好的服务补救之后,顾客对于酒店会有更深的了解,并留下更为深刻的印象。在服务补救措施的实施之后,顾客在之前的失误之下产生的不满情绪,也会得到有效的抑制。如果服务补偿完全消去了顾客的不满情绪,那么同时顾客对于酒店的满意度也会有所增长,会让顾客信任酒店,并随之对于酒店产生忠诚度。

## 3 服务补救目前在酒店运用中的缺陷和问题

### 3.1 酒店还未认识到服务补救的重要性

很多酒店目前还是处于初级经营阶段,只考虑到了如何将酒店装修的更豪华大气,通过哪些渠道能拉到更多的客户,简单的认为只要将一个好的房间提供给顾客就是服务的完成,认为顾客所需要的

只是一个睡觉的地方,认为只要钱进账了一切都万事大吉了,这些都是十分错误的思想。随着人们的生活水平提高,对于事物的认知和需求层次都上了一个档次,现在顾客所需要的不仅仅是简单的服务提供,还有售后服务和服务保障等。在发生了服务失误之后,酒店没有相应的解决措施,同时整个过程表现的很冷漠,解决地也十分的敷衍,这样的服务补救只会让顾客对于酒店更加的失望和愤怒,会导致错失客源、损坏酒店名声的后果。

### 3.2 酒店缺少完善的顾客投诉机制

即使是最优秀的服务企业,也不能完全避免服务失误的出现<sup>[4]</sup>。所以顾客在享受酒店提供的服务过程中,完全是有可能对于提供的服务产生疑问和烦恼的可能性的。很多时候,一些造成顾客烦恼的因素客观上说都不是酒店方面的因素,例如酒店外的工地正在施工的声音、隔壁顾客大声打闹的动静,这些都不是酒店可以进行控制的。但是顾客对于这些问题找不到解决的途径,只能寄希望于酒店,但是酒店如果对于这些不采取一点措施的话,就会使顾客的怨气全都转移到酒店的身上。酒店完全可以建立一套外界协商工作体系,对于这些情况虽然不能控制,但是能代表顾客去与外界沟通,传达顾客的意见,使顾客看到酒店为解决问题而做出的努力。

总的来说,酒店服务失误的大部分因素还是来源于酒店自身,房间内物品缺少问题、酒店员工服务问题等都是经常会出现的。这种时候,顾客都想通过投诉的渠道来维护自己应有的权益。然而有的酒店并没有可供顾客进行投诉的地方,让顾客有苦说不出,无法解决自己目前所正在遭遇的麻烦,最后只剩下对于酒店满满的抱怨。很多时候,并不是没有客户投诉,而是顾客不知道在哪儿投诉、向谁投诉。所以一套完善的顾客投诉机制是十分有必要的,可以让酒店接收到更多的意见和反馈,随之做出相应的改变。

### 3.3 酒店员工缺少有关服务补救的培训

酒店员工在进行招聘时并不会太多的要求,在正式录用之后,可能只会简单的进行一些相关的业务培训和礼仪培训,然后就可以正式的上上班了。所以很多时候在服务失误发生之后,酒店的员工并

没有清楚的认识到了失误的产生,导致未能在第一时间做出相应的服务补偿,甚至于很多员工都不知道如何去进行服务补偿,错过了最佳时期。顾客在等待的过程中也失去了耐心,不会再等待着酒店的解决措施,直接就对酒店产生了失望的心理。

## 4 对于服务补救在酒店运用中的建议

### (一)建立健全酒店的顾客投诉机制

酒店应当建立健全顾客投诉机制,使得顾客有途径、有方法可以向酒店提出自己的意见,倾诉自己在酒店里遇到的麻烦,同时酒店在收集到顾客的相关投诉之后,应当立即做出反应,给予顾客一种安全

感和信任感,减少酒店的客源流失现象。

### 4.1 建立完善的员工授权制度

在发生服务失误之后,第一时间能够了解到有关情况的只有酒店的员工,所以在场的员工对于失误的处理办法和态度都显得尤为重要,在此时员工在一定程度上就代表了酒店。要想员工能做好服务补救,除了一些必要的讲解和培训之外,还需要酒店赋予员工一些适当的权利,使之能够在第一时间内做出服务补救策略并进行实施。如若酒店的条例将员工的权利限制的死死的,员工就无法灵活地做出服务补救<sup>[5]</sup>。

## 【参考文献】

- [1]徐哲俊,李春花,于弋扉.服务补救情境下星级酒店顾客重购意愿分析[J].延边大学学报(社会科学版),2018,51(01):78-85+141-142.
- [2]史余巧,全继刚.论服务补救在酒店运营中的重要性[J].江苏商论,2019(01):35-37.
- [3]陈鹭洁,黄俊毅.服务氛围对服务补救绩效的影响——以高星级酒店为例[J].中国管理信息化,2017,20(21):92-94.
- [4]杨汉青,徐哲俊.服务补救对顾客再使用意愿影响研究——以四星级酒店为例[J].时代金融,2017(14):288+294.
- [5]倪慧丽.星级酒店服务补救对顾客满意度和忠诚度的影响研究[J].丽水学院学报,2017,39(03):33-40.