



近年来,旅游行业消费者投诉主要集中在航空、酒店、旅行社、景区和导游五个领域,前三项占比较大,尤其是酒店住宿业。而涉酒店住宿方面的投诉,主要表现在货不对板、偷换图片、卫生状况、服务细节等,服务细节又是焦点中的焦点。受新冠肺炎疫情影响,消费者出游半径收窄,酒店住宿从原本旅途中的下榻点日渐成为旅途本身。作为跟人打交道的服务行业,酒店从业人员面对宾客投诉或反馈,如何有效及时处理、不让投诉“升级”成为亟待提升的课题。

■采写:新快报记者 陈斌 ■图片:廖木兴

“我在意的是入住中的体验,不是事后用补偿来改善印象”

细节决定成败 酒店服务不妨多点人情味

行业痛点

小事中折射出的细节管理

在投资公司从事法务工作的M女士,因工作性质需要,出差比较多。在中国内地,她住得比较多的酒店,主要是万豪集团的瑞吉和丽思卡尔顿,此外就是Hyatt凯悦集团旗下的柏悦、君悦。“Hyatt系的柏悦酒店是非常贴心的,但广州柏悦从前台到餐厅全是一副‘我们欠他们钱’的感觉,不知道为什么。不过,一楼的礼宾好很多。”

2022年1月中,M女士到成都出差,预订了成都瑞吉酒店。“落地成都时我的行程码带了星,前台接待要求我提供核酸阴性证明,在前一个城市我是有核酸阴性证明的,但没全国同步。当时我花了5分多钟还没能从手机里找到那个结果,瑞吉前台接待就告诉我说住不了,让我自己找别的地方住。”M女士告诉新快报记者,当时是晚上8点多,折腾了一天她已经非常累,但前台工作人员说没核酸阴性证明就只能走,不能住,而且一直给的回复就是没办法解决,没有核酸阴性证明就是不能入住。

“我说了我有(核酸阴性),让我找找,前台直接告诉我,你去找个别的不要核酸证明的酒店,这个让我觉得实在太难以接受了。”后来,她的核酸检测记录找到,经理过来看到检测结果就给她办了入住。“当晚住下来后,我也在想,这是防疫防控政策调整的问题,大家各有责任,就没有往下追究。”M女士说,“要求核酸阴性这我可以理解,但因为没有看到核酸证明就赶我走,我就不能理解了,你不应该帮我想办法解决问题吗?”

行业破局

投诉是即兴的,处理应该是即时的

新快报记者在采访中发现,涉酒店服务投诉方面的相关案例,其核心都与人有关,与情商有关,从业人员,特别是基层从业人员遇到问题不懂得变通处理,与客人交流时的语言表达不是让人平息怒气而是激起火儿来。中层管理人员可能存在态度上欠缺积极主动,给人感觉不诚恳、敷衍了事,不是真正想要解决问题,也并非真正换位思考站在宾客的角度体谅,这就容易造成非但原有问题未能解决,反而将投诉不断升级的状况出现。

针对这种现状,广东省旅游协会副会长王硕鹏在接受新快报记者采访时指出:“做为旅游项目和酒店层面来讲,他们是直接面对客户的主体,从业人员应坚守以客户为中心,做好品质服务的宗旨,重视流程化培训,第一时

第二天到酒店餐厅吃早餐,M女士又被餐厅拦住了不让进。“因为我穿着人字拖,餐厅接待问了房号,看了我一下就说‘你要回去换鞋,否则不能用餐’。我当时愣住了,问她为什么?她说拖鞋不能进餐厅。我表示客房拖鞋因为底滑不让进餐厅我理解,不止瑞吉,四季酒店、半岛香格里拉酒店都这样,但我是人字拖,不属于客拖,肯定是可以的。她跟我强调只要是拖鞋就不行,而且是非常严厉地告诉我不可以。我说让你们经理过来。经理过来问了一下,马上跟我说,人字拖的确是可行的……”

M女士表示,她一共在成都瑞吉住了三晚,因为会议多,加上快要春节,住宿都比较紧张,也没时间改来改去,就没更换酒店。这两件事,她在入住的第二个晚上投诉给了大堂经理,经理送了一份果盘作为补偿,“那水果我没有碰……”

最后退房时,大堂经理对M女士的入住体验表示了抱歉,但“感觉上比较敷衍,我急着赶飞机,也没理论太多。离开后两天,瑞吉的管家又来跟我了解详细情况,我刚好在等飞机的空隙,就说了一下这两件事情,然后管家给我发了个信息,表示对我的入住体验能够‘感同身受,事情已经发生,我们没办法控制给您带来的困扰,如果可以给我一个您的邮寄地址,我给您寄一份小礼物,希望能给您带来一丝慰藉’,我没回复地址拿什么礼物,我在意的是入住过程的体验,并不是事后给一个什么纪念品给你改善印象。”M女士说。

间为客户现场解决问题,为消费者带来尽可能满意的消费体验,也是自身品牌口碑的一种提升。”

服务行业细节决定成败,员工基层培训流程化与人性化应当并存,要切实站在消费者、酒店宾客的角度考虑问题,哪怕是必须执行的规定,解读时也应尽可能有“人情味儿”一点。

中国旅游饭店业协会副会长张添表示,企业经营一定要诚信,酒店也好,旅行社也罢,无论制定出什么产品,一定要保质保量。企业经营,遇到客人反馈的问题,应该要及时改正或调整,这是非常清晰的,经营不诚信,口碑会下降,下次没人来消费,经营也长久不了。消费者遇到类似问题或情况,也可以及时向相关部门投诉。

没有无缘无故的投诉,在酒店经营中,提供的服务、与客人沟通时的细节、卫生状况、噪音情况等,这些问题都出在酒店。面对和处理类似投诉时,酒店首先要做的是“拿出诚意”这四个字,而不是浮于表面的敷衍,投诉处理得当,也能为酒店带来好口碑,客人对酒店的投诉是即兴的,酒店处理投诉就应该是即时的,消费者会觉得被重视,有时候真的就是一两句话的真诚表达,客人的问题得到解决了,客人也就会认可酒店的服务与态度。

行业大数据

新冠肺炎疫情反复且多点散发,游客出游半径不断收缩,消费动力消失,酒店住宿业迎来了最艰难的两年。2021年国内各省市共宣布了**38**次跨省游暂停,但据中国旅游研究院数据,2021年国内游客满意度为82.47,同比增长**1.88%**。其中,国内旅游服务改善显著(**41.4%**)、本地游及周边游自由度提高(**40.7%**)、创意产品有新意(**34%**)、性价比提高(**23.3%**),但有**10.4%**的游客认为出游体验不如前一年。

另据全国消费者协会数据,2021年旅游服务类投诉数量**7377**件,占总投诉量的**0.71%**,同比下降**56.8%**。投诉内容主要集中在境内旅游服务上,其中,售后服务问题**2660**件,合同问题**2343**件,质量问题**636**件,虚假宣传**514**件,价格问题**453**件,人格尊严问题**205**件,安全问题**181**件,假冒问题**102**件,计量问题**14**件,其它问题269件。

行家支招

消费者可多途径合理避坑

有关专家指出,消费者可多途径合理避坑:

一是通过网上预订酒店,可查阅第三方平台提供的酒店经营者《营业执照》等资质证明选择判断;

二是对于网上预订的合同条款要仔细查看,特别是商品或服务的数量、质量、安全风险提示、售后服务、民事责任以及预订后的退改等内容,务必了解清晰,并且预订成功后与酒店确认避免出现漏订情况;

三是注意保留好入住票据或其它材料,如预订时第三方平台发送的预订短信、入住时的收据单、押金单等,有必要的还要对网站的宣传页面和订单信息截图,出现问题时用于维护个人消费权益。

