

觀光餐旅個案分析試題

(限用答案本作答)

案例一

Monique Kazer 小姐是名推銷員，每天花許多時間在路上推銷公司為國際會議中心與舉辦會議的飯店所設計的視聽器材。每天工作時間長，常常延誤用餐，回到住宿的旅館都很晚了，有時甚至超過半夜。Monique 對煙味過敏，所以住宿時她總是訂『非吸煙房』。

幾過星期前，她在一天內連續拜訪了位於 Newark、Jersey City 和 Hoboken 三地的飯店。半夜過後沒幾分鐘，她便托著疲累的身軀回到已訂好房間的金山大飯店。金山大飯店是一間大型連鎖旅館，Monique 的公司常與這家旅館做生意，因為它提供較多的優惠。Monique 在登記後便往 315 號房，想先沖熱水澡、睡個好覺。明天會是更忙的一天。跟往常一樣，她會先確定門上是否掛著非吸煙的牌子。她一進去，煙的味道，也可能是雪茄的味道，夾雜著空氣清香劑，真讓她倒盡胃口。她開始咳嗽，喉嚨也堵塞。

她立刻退了出去，關上門房，回到櫃台，感謝老天，至少在半夜的時候她不用再排隊。櫃台小姐 Huyn Cho 在櫃台底下有本翻開的雜誌，她一向把這裡當成書桌。但現在很顯然地她不在看雜誌，而是正在跟男朋友講電話。她看了 Monique 小姐好幾次，但都還在講電話，擺明了要 Monique 等她。一般而言 Monique 都會等一會兒，但今天她沒那個心情，所以只好使用最後一招來引起櫃台小姐的注意；她進去櫃台，從 Cho 的手中拿過電話並且掛掉。

Monique 甚至沒給臉紅的 Cho 機會講到掛電話的事，她說：「我訂了非吸煙的房間，結果你們給我一間滿是煙味。只要讓我換房間，這件事情就算了。」

Cho 其實是個很謹慎、認真的夜班櫃台人員，她剛剛是在跟保姆講電話，但是現在她還在為剛才被掛電話的事情生氣。Cho 沒說什麼，看了旅館的記錄，對 Monique 說：「那是非吸煙的房間！」

「麻煩再看一遍，嗯... (看了櫃台小姐的名牌)，Cho 小姐，那味道就像一群男人才剛剛在裡面狂歡一樣。」

「我不管那裡面像什麼，反正不需要再檢查了。[嗯... (看了一下登記的卡片)，Ka-Zer 小姐。我認識字，也了解房間，我可以告訴你，315 號房是非吸煙的房間]。她還得意洋洋地說：「上禮拜我們就清掃過了。」

Monique 小聲地咒罵了一句已經一兩年沒用過的髒話，然後說：「只要妳櫃台還開著，就把我換到應該是非吸煙房的非吸煙房。」

「沒問題，Ka-Zer 小姐。(停了一會)。我們應該這樣做，但今晚不行，房間客滿了。」

Monique 想要把錢要回來，但 Cho 不肯。「如果十二點過後才登記住宿，等於是隔天。十二點過後不管任何情況，都不得要求取消房間或退款。」Cho 拿出了最後的底牌說：「公司的政策」。又說：「妳應該想想辦法解決妳的咳嗽毛病」。

Monique 離開櫃台，相當疲累，相當挫敗，而且還在咳嗽。她離開金山大飯店，希望能夠找到其它房間的話，如果找不到，至少租來的 Crown Vic 車還有後座。

* * *

1. 如果你是 Monique Kazer，如何處理這個狀況？(25 分)
2. 如果你是 Huyn Cho，如何處理這個狀況？(25 分)

案例二

當 Monique 匆忙地要離開金山大飯店的大廳時，她也讓旅館經理 Roberta Morales 相當難過。Morales 小姐從她第一次來到金山大飯店時就認識她，也知道 Monique 的公司給地區內各地的金山大飯店帶來很多生意。Morales 查覺有問題，而且懷疑這是個服務失敗。

「我是旅館經理，我可以為妳效勞嗎？」她對 Monique 說。她聽了 Monique 的說法之後，便邀請她到休息室，點了她喜歡的飲料，還找來助理經理跟 Monique 聊天；而這時她便去了櫃台。在聽完了 Huyn Cho 的說法之後(她很用力地把電話從我手中拿走，還把它掛掉)，Roberta Morales 回到休息室。她待會再跟 Huyn Cho 談談。

* * *

1. 如果您是 Morales 小姐，你會怎樣做來留住 Monique Kazer (以及她整間公司)。(25 分)
2. 針對 Huyn Cho 以及服務疏失，你會怎麼處理？(25 分)

試題完