

## 案例 1：南航机组 VIP 接待服务工作流程

饭店将南航机组人员的接待工作作为饭店贵宾，按饭店 VIP 服务程序接待。全程实行贵宾一站式服务，提供细致、周密的服务，力求得到机组人员的满意。 一、 机场接送：

① 设立接机专用车，提前到达机场，做好准备工作。要求：车辆干净、座椅整洁，司机敬语服务，主动征求意见。

② 接到客人后，第一时间与酒店前台联系，以便做好酒店提前准备工作。

③ 根据天气情况，提前与机长确定好第二天送机场时间，并提前到达酒店门前等候。尽量提前出发，以便能及时送达机场，并保证接到的另一机组人员不等候。

④ 机组专用车同时提供到哈观光的南航人员及家属的服务。

### 二、 酒店大堂接待

① 设立“机组人员专用接待处”。酒店大堂服务台，设立“机组人员接待处”明显标牌，在接到机场接待人员电话通知后，立即做好房卡，并设专人在“机组专用接待处”等候。

② 设立专人接待，直接入住。公安部门要求酒店行业必须本人身份证并上传，手续繁琐，等候时间长。机组人员一路劳累，为了让机组人员尽快休息，将由接待人员门前迎接后，引领机组人员直接进入客房。在房间办理简单入住手续、签字手续。要求：主动迎接、直接入房、态度和蔼、亲切。

### 三、 房间配备

① 设立机组人员专用楼层(暂定为四楼豪华标准间)。专人负责, 专人接待。机组专用楼层要注意保证楼层的安静, 以确保机组人员的休息。

② 房间检查。每个机组人员的房间, 在到店前, 由主管客房的经理逐个检查, 确保房间卫生及设备设施的完好。

③ 房间配备机组专用备品, 并每个房间配加湿器。已解决北方气候的干燥。

④ 房间问候函、天气预报卡。每个房间在床头柜处摆放机组人员欢迎函, 并配备天气预报卡, 温馨提示。

⑤ 房间摆放接待人员联系电话卡。在每个房间内, 将饭店接待人员的电话放置床头柜, 当机组人员出现问题是, 与专门接待人员联系, 第一时间解决。⑥ 快速离店查房。每天根据机组人员的固定行程及天气的情况, 提前提示机组人员的出发时间。并联系好机组人员的专用车提前在门前准备好。快速办理退房, 协助机组人员拿行李上车, 门前送别。