

订户专区 | 新闻 | 新加坡

费尽心思缓解住客眼睛不适 酒店客服人员获最高荣誉奖

117

来自 / 联合早报
文 / 胡洁梅

发布 / 2021年4月1日 3:30 AM



在酒店从事服务工作的莎拉(左)与陈诗韵(右)致力于让客人有宾至如归的体验, 获得卓越服务星奖。莎拉是双料得主, 同时得到最高荣誉的“杰出之星”奖。(新加坡酒店协会提供)

字体大小: 小 中 大

住客眼睛不适, 酒店客服人员莎拉费尽心思为这名长者寻找他在以色列用惯的药物。她联络几家眼科诊所, 还花时间与住客在家乡的医生通信取得医生证明在新加坡取药, 缓解住客眼睛的不适。

莎拉(27岁)凭着这种以客为先、自动自发的工作态度在酒店业走了近10年, 昨天获颁新加坡酒店协会颁发的“杰出之星”奖。这是款待业卓越服务奖的最高荣誉级别。

今年有2735名来自124个酒店与服务机构的工作人员获奖。其中有847人是卓越服务星奖得主, 主办方从中选出48人角逐“杰出之星”奖。颁奖仪式昨天以线上线下方式举行。

莎拉在华尔酒店(One Farrer Hotel)担任助理客服经理, 几年前帮助的一名以色列籍住客让她印象深刻。

她受访时说, 这名长者独自来新加坡求医, 居住在酒店好一段时间。“我经常看到他, 有一天他反映眼睛有些不舒服, 让他难以入睡。他表示只需用一款在以色列出产的药就没事。想到他身边没有家人, 我觉得更有义务协助。”

于是, 她拨电询问了约10所诊所和医院, 终于找到一家可提供药物的, 但需要医生证明。她代这名住客, 与他在以色列的医生电邮沟通, 花了点时间索取证明。住客取药后, 不断地感谢她。

莎拉说: “我觉得服务行业不单单是一份工作, 我们要在工作中找到意义, 用心地照顾客人的需要。他们给我们的一句‘谢谢’就是一种肯定。”

新加坡市中蒙亚酒店(Oasia Hotel Downtown)前台服务经理陈诗韵(32岁)获得卓越服务星奖, 也是“杰出之星”的入围者。

她去年在蒙亚诺维娜酒店工作时, 遇到好些滞留我国的住客, 包括在本地工作的马来西亚籍员工。她与同事有时会根据住客的喜好为他们送上食物与饮料, 也常问候他们, 希望在艰难的疫情期间尽力让他们有“家的感觉”。

陈诗韵记得, 一名女住客得知在法国的母亲跌倒后非常担心, 向她倾诉。刚好那一天, 因酒店得改作隔离用途, 住客须转到集团旗下另一家酒店。她于是安排对方提早搬进酒店, 方便她处理家事。

她说: “服务工作就是要设身处地为客人着想, 让他们有宾至如归的体验是我们的宗旨。”

请LIKE我们的官方微博网页以获取更多新信息

29万位用户就注册去看看网友们都喜欢什么。