应急锦囊！前有暴雨，后有台风，极端天气门店避损指南

7-8 月，多地总会遭遇强降雨，台风等极端天气，极端天气下，民宿酒店作为接待场所，除了正常的防灾工作外，还要面临更多挑战。

极端天气如何避免损失？怎么安抚客人？

我们汇总了极端天气下常见的几类问题，一起看看如何有效应对。

No.1 对客服务

当极端天气出现时，交通枢纽也将出现大面积的延误、取消，民宿酒店也将因为交通瘫痪受到一定影响。

1、提前联系客人

门店可通过 EB 后台上的电话、短信、在线咨询等联系到已预订但未入住的客人，主动了解客人的出行状况，包括但不仅限于：航班/火车延误时间、打车情况、路面状况等，估算好客人到店时间，做好应对措施。

Tips：有条件的门店可主动提供接送服务，方便客人入离店。

2、延住服务

对于返程的异地客人，如果其所搭乘的航班和高铁等出现延误或取消，客人可能会要求延住或延长退房时间。

门店可在当日房态允许的情况下，为客人尽可能安排延住服务。若当日满房或房源相对紧张时，应礼貌告知客人实际情况，同时可积极为客人联系其他门店，保证客人能够有其他入住场所。

Tips：不应在极端天气出现时，过度抬高房价获取暴利。

3、取消政策

异地客人可能会因为航班取消等情况要求取消预订房间。

门店应实时关注天气情况，可预见的恶劣天气下选用相对宽松或灵活的取消政策，如携程的阶梯取消，避免客人因为不能取消而造成过多纠纷，同时也也可保证门店的利益。

政策类型	含义	转化率	成交率
免费取消	随时取消，客人无需任何费用	☆☆☆☆	☆
阶梯取消	随着时间阶梯，客人取消需付出不同金额费用	☆☆☆	☆☆
限时取消	客人超出时间取消，需付出首晚或全额房费	☆☆	☆☆
不可取消	取消需付出售完或全额房费	☆	☆☆☆

Tips：上述政策☆越多，对门店越有利。

No.2 设备检修与应急措施

极端天气也挑战着门店的设施，除了平时要做好水电、建筑、门窗、招牌等设施维护之外，当故障不可避免的发生时，要作为好应对准备。

1、告知客人

门店可通过电话或是管家上门的形式通知到每位客人相关设备故障的原因，稳定客人情绪。

2、设备抢修

若故障是因为门店原因导致的，立即安排工程人员进行抢修；若故障不是因门店原因导致的，应立即通知市政相关单位，要求相关工作人员尽快前来帮助修复；若损坏可能对他人造成伤害的（如外墙脱落、店招损坏等），应做好警示标志与

隔离，防止造成其他伤害。

3、同步信息

无论设备设施有无办法修复，门店都应当及时向客人同步修复进度，无法按时修复的，应告知客人原因，取得客人谅解。

4、安抚客人

无论是否是门店的责任，当故障发生时，门店应为给客人造成的困扰致歉，以同理心对待客人，如“很遗憾在这个时候出现这种问题”，以此缓和客人情绪。

5、弥补客人

若为单个房间出现故障时，可在房源充足的情况下，为客人更换房间，以此安抚客人。若是大范围情况或无法抽出其他房源，门店可准备一套应对服务安抚客人，如准备一些小礼物赠送给客人，或是在公共区域举行一些活动，如下午茶，观影会等转移客人注意力。

No.3 客人安全/健康保障

极端天气下，客人受伤、生病可能性大大提升，民宿酒店应化危机为机会，做好配套服务，赢取客人好评与口碑。

1、关怀客人

当客人住店期间不慎受伤、生病，且情况不严重时，可为客人提供充分关怀，如提供热毛巾、送上水果等，并告知客人如果有任何需求可以与店长联系，店长将在第一时间为其解决。

Tips：为了避免不必要的纠纷，切忌给客人主动提供或购买药品，可以选择通过带客人到医院或药店来弥补。

2、送客就医

当情况严重时，门店应为客人及时呼叫救护车，或派出专车送到医院。对于独自出行的客人，及时与其家人或朋友联系。在家人未到医院前，可安排专人进行陪护。

Tips：当客人出院或病好后返回门店，若能给予其足够的关心，如询问客人身体恢复情况，一定能收获客人极大好评。



No.4 员工安全保障

极端天气下，门店员工上下班路途也会遇到很多困难，轻则会影响员工正常出勤时间，重则可能会造成员工伤亡。

1、出行提醒

门店应提前排好班次，极端天气出现时，提醒所有当日值班及代班员工实时关注门店通知，如出现部分员工出行受阻等情况，及时安排代班员工顶替工作。同时，与员工强调注意出行安全，如出现洪水等恶劣情况，不要冒险出门。

2、安排住宿

有条件的门店可以根据情况安排前台、客房服务员等重要的对客服务岗位员工住

在门店，保证突发情况下，能够抽出人力支撑门店核心工作的正常运转。

若因为特殊原因导致酒店人力不足，无法为客人提供足够的服务时，及时告知入住客人原因，取得客人谅解。

Tips：人手不足时，可提供紧急的对客服务方法，如：在指定区域放置可供客人自行领取更换的洗护用品；提前开通支持携程闪住功能，帮助客人快速退房等。

No.5 其他注意

1、夜间暴雨时需要安排人员进行值班、观察是否有倒灌、排水不畅及屋面雨水管道堵塞现象、做到及时排除隐患。

2、登记好停泊车辆信息（含联系方式），以便出现问题及时撤离车辆以免发生财产损失。

3、暴雨期间门店相关人员需要 24 小时开机、以便进行紧急联系。

4、强风暴雨来临之前安排人员关闭门、窗、及、天窗、平台出口门等、避免雨水淋入房间造成损坏。

总结：

天气阴晴不定，当极端天气到来时，民宿酒店如果能采用正确的形式，与客人、员工站在一起，不仅能够将因天气产生的不良影响消化掉，更能进一步获取客人的好评与员工的信任。