化险为夷的高手

柏代华（上海，外企高管）

漫画 / 崔泓

厦门、泉州和漳州，人杰地灵，经济发达，号称闽南金三角。三城之间坐高铁非常便捷，也就一杯茶或一顿饭的工夫。为图交通便利，我们入住了厦门火车站斜对面的一家酒店。

酒店挂牌四星，前台人员温和有礼，令人愉悦。跨入电梯偶遇一位经理模样的女孩，便夸了几句。女经理温婉内敛，应答自如得体。电梯快速奔顶，内心的亲和感也随之陡升。我们的房间在顶层 25 楼，房间不大，却精致典雅。

却未料到，当晚回到酒店，“激动”骤然降临。大堂里一片昏暗，断电了。等了约半小时电梯终于恢复运行。次日一早醒来，房内漆黑一片，电话求助也无人接听，这才明白，又断电了，电话系统也瘫痪了。

眼看快要耽误预定的泉州一日游了，用手机打 110 求助。不久，电梯厅来了一位保安，安抚说，请等等，正在抢修。

等了半个小时，电梯仍然坚持罢工。保安手机报告说：“罗经理，客人已经错过预定的旅游了，有点急了。”免提的手机传来罗的大嗓门：“你安抚一下客人嘛，他们实在不肯等，就叫他们自己走下来吧！”我闻言大怒，拿过手机嚷道：“你竟然要客人自己走下去？我膝盖有伤，从 25 楼走下去，你先备好担架送我去医院！”罗仍然霸气满满：“那你就只能等啰。”我问：“您是大堂经理还是酒店总经理？”答：“我是酒店经理。”我大声怒喝：“你身为经理，失职失责！电梯昨晚已经发生故障却没有安排专业人员彻底根除。你没有一丝歉意，也没有半点同情心，让客人走下楼或站着等！我们一定去找媒体曝光！”话音刚落就自责失态，嚷什么呢，回房间耐心等吧。

我告知导游我们只能取消行程，费用不退也认了。刚放下手机，保安进房通报：“酒店的贾小姐想当面沟通一下。”我刚起身，一位年轻女士翩然而至。虽然口罩遮掩了面容大部，但眉眼间的温煦似曾相识，果然正是电梯相遇的女孩。贾小姐语气诚挚地说：“柏先生，我们说一千遍抱歉都于事无补了，耽误了你们的行程，实在对不起了。”她显然是闻讯疾步赶来，还一口气爬了整整 25 层楼梯，难免气喘吁吁，可她依然娴静如水。

整场对话她没有一句辩解，只是再三道歉。直到我们情绪平缓之后才告诉实情，七楼的装修工程外包给了第三方，施工人员违规操作导致整个供电系统瘫痪；罗是工程部经理，不是酒店总经理，沟通能力欠佳，多有得罪。我听罢释然，还颇感幸运，一个整天和机器设备打交道的壮汉，惹得火起，一榔头飞过来，脑袋岂不成了破瓢！

我弟弟嚷嚷着要谈赔偿。贾小姐说：“酒店肯定要赔偿，我们稍后协商，当务之急是找到解决方案，补救你们的泉州一日游。”轻重缓急瞬间明了，绝非等闲之辈。便好奇地问：“贾小姐是大堂经理？”我弟弟插话，听说酒店的事都归她管。总经理啊！

贾经理打了一圈电话，当天的泉州游都已出发。她提议租车请私人导游，酒店付钱。我婉言谢绝，费用太高了。最后和已在途中的导游约定在第一景点等我们。她立即叫车，把司机和导游拉进微信群，并且每十分钟把我们车的定位发给导游，直到我们上了团游巴士。

贾经理很快给了一个远超预期的现金补偿方案，一场意外风波圆满画上句号。危机常有，高手不常见。贾小姐有智慧，有担当，有气度，有决断，不愧为化险为夷的高手。