

将企业文化建设融入酒店管理中,将被动服务转化为主动服务

高惠鸣

(海外海集团,浙江 杭州 310015)

摘要:海外海集团有高星级酒店10家,在酒店行业内树立了较好的口碑和知名度。近几年来,集团一直致力于打造企业“海”文化、“家”文化,让酒店员工具有归属感,员工则以主人翁精神“关注细节、创造感动”的主动服务意识实现宾客较好满意度,顾客总体满意率(满意+非常满意)达到83%,再次选择入住率达到82%。为集团酒店业打造本土品牌化、集团化连锁打下基础。

关键词:企业文化;以人为本;主动服务

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.36.068

众所周知,企业文化是企业的灵魂所在,也是推动企业发展的不竭动力。而在酒店管理中,不仅需要专业技能,更需要将企业文化建设融入酒店管理中。

1 将被动服务转化为主动服务,重视员工培训,促进员工调整心态、树立规范意识是基础

(1)加强入职基础培训,员工“融入”是关键。随着从业人员年轻化,80后90后的员工日益增多。他们富有朝气但也充满个性,情绪化表现较为突出。针对这样的情况,集团酒店管理部和人事部门专门针对员工新入职设计了《酒店新员工入职培训》专题系列培训课程。课程内容涉及“集团概况”、“酒店礼仪”、“酒店岗位介绍”、“酒店产品介绍”、“企业文化活动”、“薪酬体系与职业发展规划”等。通过培训后上岗及指定岗位资深老员工、部门主管“传、帮、带”,让新员工尽快融入岗位和酒店大家庭。尤其是年轻员工可以感受到“家”的关心和温馨。让微笑发自内心。

(2)岗位专业培训,在工作中学习,在学习中进步,“六部礼仪法”实现酒店服务提升与营销的双赢。集团酒店业全岗位在工作中贯彻学习《六部礼仪法》,将对客服务的六个步骤分解为规范动作加以学习和贯彻。六个步骤为“视”、“笑”、“动”、“说”、“做”和“情”。这六个礼仪规范与专业操作程序有机结合在一起,并在不同的宾客面前予以体现,使得酒店工作人员无论是在一线还是在二线,不论是管理人员还是基层员工,我们用眼观察情景以了解宾客的需求;用灿烂的微笑赢得宾客的信任;用自身的动作让宾客感受到主动服务的行为;用规范礼貌用语让宾客感到温馨;用专业技能为宾客提供完美的服务;用规范标准加宾客感到“超值服务”留下宾客对酒店美好的印象。

2 将被动服务转化为主动服务,打造相互协作的工作环境、公平公正的薪资奖罚是核心

当今社会的复杂多变,凭借一个人单打独斗的时代已成过去,企业的核心竞争力是经过有效磨合的团队。我们不仅要做强高效的自己,更要在一个团队中把自己最优秀的一面发挥出来,这就需要打造一个相互协作的工作环境。

(1)确立统一的行动目标,形成统一的共识,良好的沟通机制是关键;几年来,集团酒店业确立一个中心,即“以宾客满意与企业利润相结合为中心”,围绕“创效益、树品牌”的中心工作,形成各酒店早会例会制度,周会通报制度、月度分析会、季度交流会、半年度及年度总结会等常态化沟通机制。通过各类会议、交流形成统一的围绕“品质、效益”的中心开展各项工作,逐步形成干部、员工统一目标的导向和相互协作的工作氛围。同时开展一岗多能的培训,在酒店业务高峰期,形成部门协作互助,圆满完成各项接待任务。

(2)三全管理新模式,全员、全方位、全过程。酒店管理过程中,我们尝试“三全管理新模式”,即全员参与管理层面的工作,通过良好的沟通机制不断设立阶段目标;然后全方位评估每一阶段的目标完成情况,全过程实施指导、评估。这样即对目标达成情况实施全过

程掌控,也能对员工完成任务情况实施评估。对员工的晋级、加薪有充分的事实依据,形成公平公正的考核依据。

(3)而公平公正的薪资奖罚则是降低人才流失率、打造积极向上良好工作环境的重要保障。有效的薪资奖罚不仅有助于吸引和保留优秀员工,实现对员工的激励,更有助于打造积极向上良好工作环境,塑造良好的企业文化。在酒店管理中务必让公平公正的薪资奖罚成为提高员工队伍稳定性的重要保障和有效的激励方式,只有善用科学的薪资奖罚方法,科学地激励员工,才能解除酒店工作人员的后顾之忧,有效的降低人才流失率;才能促进员工精神作用的发挥,提升员工向心力与凝聚力。从而创造出良好的工作环境与氛围,为被动服务转为主动服务做好保障工作。

3 将被动服务转化为主动服务,搭建实现员工自我价值的平台是关键

(1)“感动服务之星”评选大赛是基层服务工作者展示工作热情的平台。多年来酒店业以“感动服务”为抓手,深入实施“服务创新、管理创新”,充分体现“关注细节,创造感动”,将“感动服务”理念深入至每位员工,取得了很好的成效。通过“感动服务之星”的评选,让优秀的感动服务事迹在集团内外得到流传,不仅弘扬了感动服务的精神,分享了感动服务的案例,同时也激发了大家相互学习、相互交流、共同提高的热情,为海外海集团酒店业服务质量的提升奠定了扎实基础。

(2)“技能比武大赛”是员工展示专业技能的平台。俗话说“百闻不如一见,百见不如一干”,台下听百次不如上台做一次,“技能比武大赛”就是这样一个让员工充分展示专业技能和学习专业技能的平台。通过“技能比武大赛”,职工的知识面、工作能力、技术水平、沟通和表达能力都得到了大幅度的提升,这是所有参赛选手个人综合素质、服务技能、服务水准和服务风采的演绎,是酒店技术能力的全方位展现。它全面提升了员工队伍的业务能力,使员工在潜移默化中化被动服务为主动服务,从而提升了酒店的服务品质,推动着企业的可持续发展。

(3)第三方质量督导是规范服务和持续提升酒店服务质量的平台。酒店属于典型的劳动密集型行业,酒店管理可以说是由大量细节组成的,细节构成了服务质量的基础,服务质量的高低取决于细节工作的程度。将《以人为本的企业文化建设》融入酒店管理中,将被动服务转化为主动服务,主动服务让酒店的形象不断深入人心,主动服务让顾客和酒店员工互利共赢,主动服务让每一位顾客拥有一种宾至如归的归属感。只有将被动服务转化为主动服务,才能赢得顾客的尊重与喜爱。

参考文献

- [1]海外海集团酒店业客户满意度调查数据来源《海外海酒店集团化发展战略调研报告》——北京和泰盛典酒店管理有限公司,2013,11.
- [2]杨帆.《以人为本的企业文化建设》讲座课鉴.
- [3]余勇钢.六步礼仪法.