

企业楷模

假如希尔顿饭店酒吧员工缺乏这种团队协作精神,一切以个人利益为先,在其他同事不在或者出现问题时不能及时进行补位,那么就不会换来顾客对希尔顿饭店的高满意度和高忠诚度。

孙昌华

希尔顿饭店酒吧被划分为4个区,每个区仅有两名服务员负责。要使服务准确、及时、到位,最重要的就是“补位”。在这里,主要分为三重补位。一是两名服务员在服务责任区域内互相补位,勤巡视、勤观察、勤走动。二是两名服务员中有一名服务员需要兼顾周围其他区域内的服务,以弥补临近区域可能因忙碌而出现的疏漏。同时,对于熟客、老顾客,服务员需要跳出区域界限,每隔一会儿就主动过去打招呼、听意见,征询需要什么服务。三是领班、主管和部门经理等各级管理者的补位。管理者主要从事现场管理,但是他们并没有具体的工作岗位,但是对现场服务也必须及时“补位”。如果发现问题,决不暴露在客人面前,而是由管理者无声无息地抢先“补位”满足客人的需要,事后记下来,在以后的班前会和班后会(各10分钟

希尔顿饭店酒吧的“补位”



时间)上找出症结,提出解决的办法。假如希尔顿饭店酒吧员工缺乏这种团队协作精神,一切以个人利益为先,在其他同事不在或者出现问题时不能及时进行补位,那么就不会换来顾客对希尔顿饭店的高满意度和高忠诚度。强化员工的“补位”意识,关键在于培养员工的团结协作精神。这样一来,员工

在工作中就会自发地形成“补位”意识。培养员工的协作精神,就是提升员工对团队的认可度,促使员工将团队利益放在第一位。员工一旦有了这种意识,就能够相互协调配合,共同完成任务。为了达到这一目的,管理者可以采取以下策略:① 将自己融入团队之中,与员工共同完成团队目标。② 一视同仁地对待每一位员工,不能因个人感情而给团队成员之间带来冲突。③ 管理者与员工之间、团队成员之间要保持团结一致,避免产生不必要的内部矛盾。④ 为团队营造良好的工作气氛,让员工乐于身在其中。

经营方法

达瑞蒙的高明之处便在于他认真阅读了顾客的心灵,用直抵人心的周到服务打动了顾客。

“请您先去找本公司的心理调节师布莱克先生!”相信,每个来到德国哈根市埃米尔汽车维修公司的客户听到这样一句话,都会有点不知所措。我们是来修车的,找心理调节师做什么呢?可是,埃米尔汽车维修公司正是凭借这样一项特殊的服务,迎来了公司新发展。

作为负责人之一的达瑞蒙先生也曾为公司的前途忧心。随着汽车维修公司如雨后春笋般的生长,埃米尔汽车维修公司的客户越来越少。达瑞蒙心里清楚,仅仅凭借维修技术,竞争力还不够,因为每个维修公司的技术都很过硬,那么,就应该从其他方面下功夫了。

通过细心的观察,达瑞蒙很快发现了一个现象:来维修汽车的顾客大多心情很糟。在等待的过程中,他们或一脸忧郁,或脾气暴躁。虽然车辆最终被修好了,可他们的心情却要等上一阵子才能调节过来。于是,达瑞蒙便有一个很有趣的想法,假如维修公司聘期几位心理调节师进来,修车技师为顾客维修汽车的同时,心理调节师为顾客调节心情,车子修好,顾客的忧虑和烦躁也彻底消散。为顾客带了好服务的同时,兴许会为埃米尔汽车维修公司带来转机。

很快,达瑞蒙就把这个设想付诸实践,效果果然如他所料,源源不断的客流不仅为埃米尔汽车维修公司带来了转机。不久,凭借这项别出心裁的服务,埃米尔汽车维修公司也发展成为德国知名的汽车维修公司。

仔细探究达瑞蒙的成功,他的高明之处便在于他认真阅读了顾客的心灵,用直抵人心的周到服务打动了顾客。



“龟速”拆楼

佟雨航

日本东京标志性建筑“赤坂王子酒店”,因建造年头太久,成了“危房”,需要尽快拆除。东京市政府面向各大工程公司举行招标会,但却没有一家工程公司前来竞标。原来,该酒店大厦太高,有138.9米,又处在繁华的闹市区,如果使用常规的爆破、铁球撞击等由上到下的普通拆除法,势必会破坏位于酒店周围的一些建筑物。这样就要支付巨额赔偿,而且如果粉尘和噪音过大还会被环保部门处以高额罚金。因此,虽然这项工程业务很有诱惑力,但很多工程公司都望而却步。

日本大成工程公司是东京一家名不见经传的小工程公司,因为公司很长时间接不到工程业务都快揭不开锅了。公司总经理池田石原听闻赤坂王子酒店的拆除工程无公司敢接,便向东京市政府毛遂自荐要接下这项工程业务。由于没有别的工程公司竞标,东京市政府只好把这项工程业务交给了大成工程公司。

接下拆楼工程后,池田石原立刻召集公司的工程师们考虑拆除办法,但工程师们都没有想出特别好的办法,池田石原很着急。这天下班回到家,池田石原看到儿

子正在屋子里玩积木,儿子把积木堆得很高,然后快速抽掉最下面的一块积木,摆在上面的积木整体稳稳地落了下来,并没有因为底座被抽掉而坍塌。看到此,池田石原突然想到了一个好办法。第二天,他把自己的想法和工程师们一说,工程师们也覺得可行。

不久,东京市民便发现赤坂王子酒店大厦正在悄无声息地“缩水”——一天比一天矮。原来,池田石原反其道而行之,从下往上拆楼:先用千斤顶撑住楼层,每两层为一个单位,由低向高层逐层进行拆除。由于大部分工作都是在建筑物内部进行,因此从外面根本看不出施工迹象,只能看到大楼一层一层地陷进地里。虽然拆楼进度犹如“龟速”,但它却能大幅减少粉尘和噪音,而且对酒店周围的建筑物没有损伤。

历经半年,赤坂王子酒店大厦终于被悄无声息地夷为平地,而大成工程公司也因“龟速拆除法”名声大震,声名远播。很多公司都慕名前来想要与之合作,世界各地的拆楼工程业务单子如雪片般飞来,大成工程公司一跃成为日本最有名的拆楼公司。

许多难题,当正向思维无法圆满解决时,“逆势而为”却往往能收到奇效。

一包落叶 19.99 美元

中新

“落叶”也能卖。美国一名男子开设了一个网站贩卖“秋色”,在他的网站上花费19.99美元,就可以买到一包落叶。

凯尔·华林住在马萨诸塞州的萨默维尔,今年早些时候开设了这个网站,现在已经开始向他的客户寄出秋叶包裹。

根据这个网站,凯尔提供红色、黄色和绿色三种叶子,大小各不相同,叶子被保存在甘油和水的混合物中运送。

这不是他首次出售季节性产品,去年冬天,他同样通过网络,以每份89美元的价格



贩卖波士顿的降雪。据称,美国各地的顾客在这里购买了718磅(约合326千克的雪)。

适当“停工”可事半功倍

高怀芳

对许多职场人来说,“停工”不是一件容易的事。如今,智能手机、电脑和企业全球化24小时运转,把工作完全抛开是不可能的。然而,我们仍然有必要在工作与休息之间划出一定的界限,留出时间陪伴家人与朋友、外出活动等,这对提高工作效率、激发创造力和维持身心健康都有重要意义。

首先,适当“停工”能提高工作效率。面对沉重的工作负担和没完没了的“待办事项”,我们往往会觉得这不是休息的时候,一味埋头苦干。但是工作全无休息反而会影响我们的集中力和工作效率。有研究表明,短时间“停工”,能恢复精力与集中力。此外,花一点时间跳出细节、认清大局,能帮助我们更好地理解当前任务

的目的,找出优先项。其次,有计划或随机地“停工”也能激发创造力。曾有人指出适当“停工”对解决问题必不可少:人们往往认为,解决一个难题最好的办法就是坚持不懈地努力,但大脑长时间处于这种高度紧张的状态会造成副作用,即难以生成创造性联系,而这种联系正是做出突破的关键。

最后,适当“停工”能显著提高身心健康并改善人际关系。适当停工不仅有助于恢复意志力,并能提高工作中的判断力和决策力。此外,短期“停工”对个人生活有很大帮助:彻底放下工作,关注爱人、家庭或朋友对你的个人生活有益无害。因此,适当“停工”对身心健康和人际交往都有极其重要的意义。

韩国航空巨头的“大衣洗熨服务”



佚名

亚洲是一个气候复杂的地区。当韩国初冬来临,一些人会选择躲到印度尼西亚巴厘岛等亚洲热带地区去。通常,韩国旅客会穿着笨重的皮大衣前往仁川机场,到达目的地后再随身带着这个返回韩国前都用不上的累赘。

针对这一点,韩国两大航空巨头找到了非常贴心的解决方案:大衣洗熨服务。乘客可以在首尔的机场寄存大衣,然后在回国时取回,而不用把它们也带到巴厘岛海滨。

这个创新方案抓准了航空公司在运营和财务上的一大痛点。每年冬季,机舱内的舱顶置物箱通常都会过早地被先登机乘客厚重的羽绒服塞满,以至于后面登机的乘客根本没地方放行李。所以许多乘客会紧张地在机舱过道中走来走去,寻找放置行李的地方,导致整个登机秩序受到严重干扰。有的乘客会把行李使劲塞进置物箱间

狭小的缝隙里,因而使得其他人担心自己的东西会被压坏。为了保证登机顺利,机组人员有时不得不使用极端手段,清空舱顶置物箱,重新排列箱内物品,甚至将实在放不下的东西“请”下飞机。一旦发生这种状况,绝对会给乘客带来极其糟糕的体验,这对航空公司非常不利。

众所周知,精明的乘客对不同航空公司的航班准点率十分敏感。另一方面,起飞航班滞留,意味着降落航班无法正常落地。因此,如果飞机延误,就意味着顾客流失、运营效率降低、空载燃料成本增加。

而大衣洗熨服务则是一个一箭双雕式解决方案,无论乘客、机组人员还是航空公司的首席财务官都从中受益良多。乘客因摆脱沉重的行李负担而欣喜,登机程序也和巴厘岛沙滩上的微风一样顺畅。另外,大衣洗熨服务仅头几天是免费,超过规定保管期机场就将收取一定费用。这也是所谓的双赢典范。

不要抗拒“低档工作”

“这活儿怎么了?我和大客户签合同是赚钱,给这些小客户送水也是赚钱,这些活儿对我来说没分别。”就是长辈的这句话,让我发生了改变。

贾玮

我刚工作的时候,总认为一些“工作”超出了我的职责范畴,因此,我非常不屑去做那些事。但有一次,一位我十分敬仰的长辈给我讲述了他的经历,让我改变了想法。

春节期间送货的员工都回老家了,这位长辈就亲自去给客户送桶装纯净水——而他正是这家水厂的老板!“您怎么亲自送水?”我忍不住问道。“我怎么就不能亲自送水?”长辈反问。“您手下上千名员工,您这么高的地位,怎么会去干送水的活儿?”“这活儿怎么了?我和大客户签合同是赚钱,给这些小客户送水也是赚钱,这些活儿对我来说没分别。”说完他看了看我并不认同的表情,继续说,“你小小年纪,别把自己太当回事!”这句话让我发生了改变。

从此,我不再抗拒那些所谓的“低档工作”,多做一些所谓的“低档工作”时,别人会愿意和你合作那些“高档工作”,因为他们认为“一个能积极去做低档工作的人,也能出色地完成高档工作中的各个细小环



节”。当一个人太把自己当做中心时,很容易自我膨胀,从而错失很多学习和进步的机会。每个人身上都有值得我们去学习的点,或多或少,所以,别太自我,你将得到更多。

阅读顾客的心灵

李晓燕

交叉培训让员工更“多能”

雷鸣

所谓交叉培训就是一个部门的员工到其他部门学习,培训上岗,使这位员工在对自己从事的职务操作熟练的基础上,又获得了另外一种职业技能;从而使这位员工在整个商场的其他系统、其他角落都能够提供同事或者顾客希望他给予的帮助,促使他能够完美、快速地解决他们所面临的问题,从而避免同事或者顾客浪费宝贵的时间,提高工作效率和缓解顾客购物的心理压力,用人们常说的一句话就是一才多用。

零售业是人员流动最大的一种行业。而造成这种现象的原因是员工对本身职务的厌烦;还有一种是认为他所从事的职务没有发展前途,不利于自身以后的发展,就会选择离开。员工这样的状态,不利于为公司创造更多的利润,也不利于员工追求新技术和探索创新,让其满脑子就是“当一天和尚敲一天钟”的思想。

为了解决这个问题,就可以采用内部交叉培训的方式。也就是说每一位员工都可以体验本部门之外的其他部门的相关工作,学习其他部门的相关知识。这样做的好处是,员工获得了全面的提升,工作内容更加丰富,对公司整体情况也会有比较深入和全面的了解,这对于员工用更高的视野和角度来看待自身的工作十分有利。

举个简单的例子:假如采购部门的同事没有从事过销售,就不知道哪种商品的销售好,不知道顾客的需求。而如果新员工先进入销售部门,以后在采购时就能够从不同角度全盘考虑,减少公司的损耗,实现交叉上岗,交叉培训,达到信息共享。