



迎难而上

案例编号：TJVI-ENG-013

案例名称：迎难而上

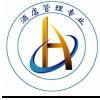
发生部门：工程部

案例描述：

2013年7月21日，我公司团队在外为某酒店培训时，遇到了一位在该酒店工程部工作了多年的老员工老胡，老胡向我表述了这样一件事：4月8日上午8:30分，刚上班，主管就安排我和装饰工老黄到桑拿部302房维修湿蒸房坐椅，接到维修任务后，我们立即带上工具，赶到桑拿部302房。湿蒸房的主体是用塑钢制作的，其中朝外一面是玻璃门，各构造面之间用螺丝连接，组成一个完整的箱体安装在卫生间内，湿蒸房背面与卫生间墙面之间的缝隙很小，一般情况下，手是无法伸进去的，湿蒸房内还有一排坐椅，坐椅与湿蒸房墙面之间用螺丝固定。

按照维修程序，我们首先把坏的坐椅拆掉，但是当拆完坐椅后，我们发现一个非常棘手的问题，坐椅的固定螺丝是在湿蒸房背面安装的，当时我们俩商量，想把外面的那扇玻璃门拆掉。但是考虑到工程量太大，而且拆掉玻璃门后，在一天之内也没办法安装好，可能影响部门的正常营业。最后我想有没有办法站到湿蒸房后面，于时我就爬上天花观察，发现湿蒸房后面刚好有一点空间可以容纳一个人，就这样我从天花上爬到湿蒸房背面，拆掉湿蒸房的墙板，但是在安装坐椅时，还是出现了问题，由于空间太小，坐椅的固定螺丝怎么也装不上去。

吃过午饭后，我们俩继续努力，一直到下午两点多钟，还是没成功，当时我已心灰意冷真想放弃算了，认为这个坐椅的安装难度太大，除非供应商的专业技术人员才能安装好。最后只好打电话向领导请示，得到领导的指示是，首先打电话给以前的供应商，咨询一下安装方法再装，如果仍不行的话再通过采购部联系供应商过来安装。于是我打电话给供应商，详细了解安装方法，完了以后供应商还补了一句：“胡工，方法我虽然全部告诉你啦，但是你们还是不一定能安装好”。也许是这句话刺激了我，使我更加坚定信心，决不能放弃，别人能安装好，我们一定也行！于是我们重振旗鼓，认真研究供应商提供的方法，此时突然使想起我在任筹建办监理工程师时，曾看到他们的工人安装过程，只是那时没怎么留意印象模



糊，于是我仔细回想，尝试着几种不同的安装方法，最后终于在下班前安装完毕，圆满地完成了这次维修任务。

案例分析：

酒店湿蒸房需要维修，工程量较大，老胡与另外一名同事在其中遇到了不少麻烦，在安装座椅时，两人对装修不太懂行，一时难以下手。但在经过去装修公司简单的电话沟通之后，居然很好的完成了维修任务。老黄是这家酒店多年的优秀员工，其中，锲而不舍、遇到困难迎难而上的品格是他多年来荣膺“优秀员工”的重要因素。

事件解决：

第二天，供应商给小胡打电话，了解安装进展情况，当小胡告诉他我们已搞定时，他表示非常惊讶说：“胡工，我本来想你们安装不了，到时采购部联系我报价时，照顾你们老客户，少收点安装费，没想到……你这不是在抢我们的饭碗嘛！”

案例反思：

老胡以坚定的信念和丰富的筹建经验完成了一起“专业维修”，不仅为酒店节约了一笔维修费用，而且自己从中领会到了完成任务信心和维修技术的提升，同时赢得了供应商的“刮目相看”，我们酒店不正需要更多这样喜欢迎难而上的员工吗？

换言之，酒店在装修时要注意材料的质量，劣质的装修材料不仅无法为酒店省钱，而且会为日常维护带来巨大的麻烦，得不偿失。

案例启示：

从本案例中，我们不难看出，锲而不舍、迎难而上的精神一个优秀的员工必备的品质。这样的员工不仅能为酒店减少部分支出，也能让各个供应商对整个酒店另眼相待，大大降低猫腻的存在。