



全能员工

案例编号：TJVI-S&M-006

案例名称：全能员工

发生部门：销售部

案例描述：

2013年4月12日，晚上18:30分，销售部刚开完一周工作总结会，按规定部门的员工可以下班回家了。这时餐饮部预定员送上来一张美工制作申请单。申请单上写明，要求销售部在12日晚上制作8张宴会菜单及会议席位卡。可此时已经是下班时间了，办公室的员工都走得差不多了，负责美工设计的员工又接到了紧急的电话，需要马上回家。可宴会菜单和会议席位卡今天必须做好，明天早上一早就要送到餐饮部，这可怎么办？

案例分析：

酒店销售部承担着酒店许多的工作，常常会有紧急任务需要处理，加班加点也是常有的事情。对于这种不可避免的情况，酒店应当有完善的制度，对于额外加班的员工进行一定补贴，鼓励员工的工作积极性。同时，销售部员工也需要保持良好的心态，对于紧急任务本着良好的责任心做到能做、会做、做好。

事件解决：

销售部主管小陈刚好在场，她没有为难美工，对美工说：“你先回去，这里的事交给我和小东。”美工高兴的下班了。美工走后，主管晚饭都顾不上吃，马上打开电脑，在Microsoft Excel里面将菜单制作出来。制作完菜单，又打开刻绘软件，将会议所需的席位卡刻了出来。刚刚刻好，部门值班员小东吃完晚饭来到了办公室，小东要值班到晚上10:00点钟。小陈说：“你来了呀，刚好把这席位卡用转移膜贴好，做好了放在你办公桌上，明天周六我值班，我负责送到四楼去，今天就辛苦你咯！”。第二天早上一早，小陈一到办公室就将已经做好的菜单和席位表交给了餐饮部。事情总算是圆满解决了。

案例反思：

作为主管，需要主动承担责任，这点上，小陈做的非常好。另外，销售部的员工需要全方位培训，让人人都成为多面手，在部门只有一个美工的情况下，销售代表、值班秘书都能通过日常工作的培训和积累，掌握简单的美工制作，在美工不在的情况下也能完成任务，保证工作的顺利进行，同时也避免了人力的浪费。



案例启示:

- 1.对于销售部员工来说,工作能力强、学习能力强是人力资源部遴选人才时的必要考虑项;
- 2.酒店要注重培养员工的责任心;
- 3.员工要善于观察学习,培养自己的核心竞争力。