



完美搭档

案例编号：TJVI-EO-005

案例名称：完美搭档

发生部门：行政办公室

案例描述：

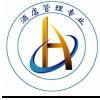
一年一度的圣诞节即将来临，某酒店为了答谢客户，同时为酒店增加过节的气氛，决定今年举办一场圣诞唱诗表演，邀请酒店的重要嘉宾共同欢度圣诞，迎接新年，这个任务自然而然落到了行政办公室的头上。行政办公室付经理在接到指示后，着手安排该项工作：人力资源部负责与酒店的合作学校接洽，落实唱诗班的组建、培训、彩排等一系列表演工作；采购部负责本次唱诗表演道具及嘉宾小礼品的购买，表演道具与人力资源部对接，小礼品与行政秘书对接；财务部负责活动资金审批，确保资金及时到位；餐饮部负责活动当天食物的出品，准备数量与销售部对接；销售部负责嘉宾的邀请及确定，必须在唱诗表演活动前一星期确认；客房部负责酒店大堂圣诞树及场景的装扮；工程部负责活动当天音响设备的调试及配合；前厅部负责活动嘉宾的接送；保安部负责活动当天的现场秩序维护。在行政办公室的综合调控下，各部门有序的进行着活动准备。行政办公室在准备过程中，多次召开活动筹备会议，了解准备情况，解决重大困难，并安排行政秘书实时跟踪各部门工作进展。活动当天，酒店一片温馨、喜气洋洋，整个活动各环节接洽的非常紧密，总经理在看到唱诗班的表演后露出了满意的微笑，宾客们也尽情的与圣诞老人共舞，品尝着酒店美食，并对酒店的活动赞不绝口。

案例分析：

该酒店举办的圣诞唱诗表演活动之所以能够圆满成功，主要原因在于以下四个方面：（1）行政办公室综合调控，分工得当；（2）行政办公室对于整个活动流程进行把控，及时跟进每个环节，做到随时对该活动的准备工作了如指掌；（3）为保证该活动的顺利实施，协助解决重大难题，推进了各项工作；（4）各部门齐心协力，分工协作，共同保证活动各环节的准备到位。

事件解决：

在活动结束后，行政办公室对本次活动进行了经验总结，并形成了文字材料，以备为下次举办类似活动提供借鉴，并对各部门的配合表示了认可和感谢。



案例反思：

- 1.从案例中可以看出，该酒店行政办公室高效率的合理调控是保证本次圣诞活动成功的根本因素，它充分发挥了“中枢神经”的作用。试想，如果行政办公室在进行活动准备事项传达时，分工不明，那么是否会出现部门间相互推卸的情况发生，最后这个活动的效果到底如何？
- 2.如果在活动筹备过程中，行政办公室不及时进行跟踪，协助解决问题，活动还能够顺利举办吗？

案例启示：

- 1.行政办公室是酒店各部门的联络者，在信息传递方面发挥着重要作用。
- 2.酒店综合性活动需要行政部门的充分沟通、清晰传达，协调各部门之间的工作，以保证酒店管理决策和活动的顺利进行。
- 3.行政办公室是酒店的“中枢神经”，肩负着承上启下、联系内外、沟通左右、综合协调的重要职责，工作的好坏直接关系到酒店目标任务完成与否。
- 4.酒店的良好运转离不开各部门工作的紧密配合。