



桥梁作用的发挥

案例编号：TJVI-EO-011

案例名称：桥梁作用的发挥

发生部门：行政办公室

案例描述：

酒店行政办公室人员小夏正在看当天准备上报的统计表，本公司一位实习生小林走了进来。这是一位大学经济管理专业应届毕业生，他针对该公司管理写的毕业论文中的某些观点和见解很得指导老师赏识，他本人也认为公司改革有一定作用，他准备跟领导提出自己的见解。小赵客气地请小林坐下，说“领导现在不在，如果不是很着急的事请你不妨先跟我说吧，等领导回来我帮你转达”。小林就滔滔不绝地讲了起来，小夏一边听，一边做着记录。小林言谈中常带“像我们这样的小公司……”，小夏虽然听着有一丝不悦，但仍是面带微笑的与小林交谈，并详细的记录。谈话结束后，小夏对小林表示感谢，并说会及时把你的想法反映给行政主管。

案例分析：

实习生或者新员工进入公司后会有比较多的新思想，并希望能反映给公司领导，并得到回复。此时，作为行政办公室人员既要在员工与领导之间起到桥梁的作用，又要充当好领导信息分处理器的作用。本案例中行政办公室人员在以下三个方面做到比较好：（1）小夏没有由于领导不在，而让小林离开，而是积极主动的听取实习生小林的想法，同时做好详细的记录；（2）小林在谈话过程中表现出的对公司的负面的情绪，小夏仍是给予理解，不参杂私人情感；（3）谈话结束后，小夏充分发挥主人翁意识，并表示会及时传达想法，此举能很好的激励新成员，提高其工作使命感。

事件解决：

小夏将谈话记录进行整合分析后，以书面形式反映给行政主管，主管看到小夏交来的材料对小夏的做法也十分满意，同时认为小林的很新颖，于是对小夏说：“那个实习生的想法很新颖，在“online 酒店”方面的想法完善一下后，让他直接来找我”。小夏联系到小林及时转告了小林主管的答复，小林表示会很乐意做出一个“online 酒店”的方案，言谈中不再出现“像我们这样的小公司……”这类的话语，并说道“我相信我们公司一定会越做越好”，对公司的态度明显变好。

案例反思：

对于实习生或者新员工的思想动态应积极的去对待，如果处理不当会直接或间接损害公司利益。



- 1.假如小夏让小林改日再来或者直接拒绝听取小林的意見，会打击实习生的积极性，削弱了他们的责任感、主人翁意识，同时会给实习生留下不好的公司形象。
- 2.假如小夏在与小林交谈中掺入自己的私人情感，对小林负面的一些言词给予反驳，如“公司小是否埋没了你的才能？你是大材小用，为什么不去大公司呢？”这会导致谈话不能完整的结束，忽略了建议价值，严重后果可能导致公司潜在人才的流失。
- 3.小夏只有详细记录下小林的建議，并对信息进行分析整合，又用书面形式将意見反映给主管，才能既减少了主管的工作量，又能将员工的思想完全的转达，达到领导、员工双满意的效果。

案例启示：

- 1.培养员工的主人翁意识，号召员工为酒店的发展与改革建言提议；
- 2.加强与员工的沟通，在沟通过程中，保持良好态度，不得参加私人情感，打击员工积极性；
- 3.善于处理整合员工反映的信息，并及时将信息以书面形式反映给领导，并寻得回复。