



以身作则的总经理

案例编号：TJVI-A&G-017

案例名称：以身作则的总经理

发生部门：市场销售部

案例描述：

一天早上，某酒店总经理在酒店巡视，巡视到三楼客房廊道时，看到刚走过来的客人把撕碎的车票和烟蒂随手扔在走廊的地毯上，就马上走过去，在不惊动客人的情况下弯腰一一捡起来，放到走廊的垃圾桶里。当巡视到电梯时，看到三位客人从走廊里向电梯间走来，马上按下电梯下行按钮。客人到达电梯门时，电梯已到位自动打开，总经理微笑着说道：“早上好，三位先生，请！”顺便伸手示意。三位客人见已交好电梯，再看看其胸前的001号工牌，投来满意的笑容。其中一位客人说：“001号，酒店总经理亲自为我们开电梯，十分荣幸！”总经理微笑着回答：“应该的，应该的！”

这位总经理巡视到前厅，看到大厅外旋转门前有几位客人站着正在观察什么，走过去一看，原来这几位客人以为旋转门是电动的，正在左看右看找开关。总经理走上前去，推动旋转门，把几位客人引领进去。边走边介绍说明非电动旋转门的使用方法。客人好奇地打量着总经理，一位中年客人风趣地说：“你这个老门童真不赖，给我们推门，又告诉我们如何使用。”总经理赶紧说：“应该的，应该的。”

同酒店质检人员及餐饮部经理一起检查餐饮部的卫生和餐前准备情况时，廊道里迎来一群客人，总经理一行人马上一字排开靠墙站好，同时注视并问候客人，请客人一一通过。

案例分析：

毫无疑问，本案例中的酒店总经理室以为很有水平的管理者，他在巡视中几个事例所体现的管理者角色定位，其实质是以顾客需求为导向全面质量管理。无论是帮客人捡垃圾、开电梯还是推旋转门，唯一的目的是让顾客在酒店感受到一种满足感，只有让顾客满意、惊喜乃至感动了，客人才会成为酒店的回头客，才能为酒店带来长久的效益。

同时，这位总经理通过自己的行为，让下属看到了什么才是一名合格的服务员。这对于提高企业员工的服务意识、端正工作态度是大有裨益的。

再次，总经理的这些行为其实也是对酒店的一种特殊营销。

后续跟进：

几位服务员看在眼里，敬佩老总见了任何客人都那么毕恭毕敬，认真履行接待客人的行为标准。总经理告诉各部门经理，每一个管理者在客人面前都首先是一个服务员，时刻准备为客人服务。服务好，这才是服务意识的具体体现。

案例反思：

企业案例

制作单位：天津职业大学



酒店的管理者是企业的领导者，但领导者的工作不仅仅是决策企业的发展方向，制定企业的规章制度和管理下级员工，而且是通过一些列有效管理使酒店更好地为顾客服务。酒店的管理者，对酒店的下属而言，主要工作是管理和决策；但对于顾客而言，酒店所有的员工的工作，都是为了让顾客在酒店里产生一种满足感。同时要管理好自己的员工，首先必须管理好自己，做好表率，起到“模范带头作用”。

案例启示：

1. 管理者不应当表现的高高在上，在身为管理者之前，他首先是酒店的一名员工，随时随地都要有顾客至上的理念，并需将之践行在工作时的任何时候任何地点；

总经理是酒店品牌的代表元素之一，他的一言一行，对外，展现的是一个酒店的形象，对内，则是对员工的榜样与激励。