



## 不成熟的建议

**案例编号：**TJVI-A&G-019

**案例名称：**不成熟的建议

**发生部门：**总经理办公室

**案例描述：**

这个阳光明媚的下午，这家酒店负责市场营销的王总经理坐在办公桌前，仔细地阅读了近期酒店客源情况和营业收入的统计报表。就在这个时候，他的秘书小钱进来递上了一份材料，他一看，原来是销售部小李写的一份酒店工作建议书。

王总经理一口气的读完了整个建议书，在建议书中，小李提出了市内开辟了交通环线，而且我们酒店的道路环境又是紧靠环线，所以酒店的交通环境就大大的改善了，出入市区就更加的方便了。在建议书中，针对这个现象，因此他建议酒店应该要抓住环线开辟的好机遇，依托自己较为完善的硬件设施，改变现在的客源结构，以中高档商务散客为主，少接团队，这样势必会给酒店带来很客观的收入，王总经理在文字字里行间中看到了小李的热情膨胀和信心爆棚。小李关心酒店建设的主人翁意识和主动地献计献策的一片热忱的态度让王总深受感动，但他同时也清醒的意识到，小李的意见虽然不无道理，但与该市酒店市场的现状和酒店本身的条件不完全吻合。于是，他就陷入了深深的沉思……

到了第二天上午，开完早会，王总经理就给小李打了个电话，请他到自己的办公室来。不一会儿，小李就敲门进来了，小李是一个从专门的旅游大学本专业毕业才一年就被提升为主管的这样的一个很有活力的小伙子。王经理面对这个帅小伙就面对微笑的说：“来，小李，你坐，你写的酒店建设计划书我昨天已经看过的，我个人觉得你的这种对事业的执着追求和实现自我价值的这种强烈愿望太值得赞扬了，就像你在计划书写的那样，你考虑的很多东西也是我在考虑的，不过……”听到这里，小李就着急了起来，不由得就马上解释了起来说道：“王总，您若按照我这样执行的话，也许我们的客房入住率会适当的下降，可是我们酒店的利润一定会增长，我觉得你是值得去试一下的。”王总听到这里并没有生气，而是心平气和的慢慢道来：“这正是我让你来的目的，我和你有相同的愿景，可是你想想，如果我们把客户的心转移的话，我们会有悖于酒店行业供大于求的这样的一个现状，所以我们高层在这样的状态下只能做详细的市场调研和分析，逐步的改变原有的酒店格局，你说呢？”那天他们交谈的很愉快。

**案例分析：**

酒店上级领导必须要和下级人员相互理解，相互沟通，彼此的合作，这样才更能够很顺利的开展管理工作。因此，可见沟通的重要性体现的是多么的无疑，他们在工作的过程中相互述说，相互接纳，而且富有热情的饱满的去工作，最大限度的发挥我们的能量和价值。

**企业案例**

**制作单位：**天津职业大学



**后续跟进：**

王总在接受了小李的合理建议以后，对整个大的建设方向没有提出异议，但是对好的细节方面提出了很好的建设意见和修改方案，这样酒店的制度方面和需求就变得越来越完善，后期酒店的管理就越来越顺畅了。

**案例反思：**

小李的有些建议虽然很饱满，但是也有很多地方想得不够周到，不够全面，所以王总在处理这件问题的时候，就充分的发挥了领导的作用和价值，不慌不忙的去分析问题和更好的解决问题，而且他很好的掌握了处理问题的技巧，所以就会显得很和谐，气氛很融洽。

**案例启示：**

1. 酒店的管理工作中一定要注意上下，水平的沟通重要性，这样良好的沟通才可以得到良好的结果；

酒店的全局工作上，不能不是泛泛而谈的书面理论材料，而更需要的是具有代表性的实践性的数据和与实践相结合的协调才可以将事情处理的更好。