



Díky tomu, že má hotely ve více než 70 zemích, se společnost při svých programech služeb zákazníkům řídí strategií „Myslet globálně, jednat lokálně“.



Celosvětovou zákaznickou základnu společnosti Hilton International tvoří vysoce vzdělaní lidé s vyššími příjmy, kteří často cestují a vyžadují nejlepší kvalitu a služby. Aby trvale splňoval očekávání této skupiny, jejíž většina hovoří anglicky, určil hotelový řetězec jako svůj oficiální jazyk angličtinu a rozvinul celosvětovou strategii pro získávání jazykových dovedností v angličtině.

“ Věříme, že pokud budeme respektovat naše zaměstnance a vytvoříme v nich pocit výjimečnosti, vyvinou zvláštní úsilí, aby poskytli našim zákazníkům vynikající služby. Náš program výuky angličtiny vychází z tohoto přesvědčení. ”

—John Guthrie,
šéf rozvoje mezinárodního managementu společnosti Hilton International

„Naši řadoví zaměstnanci komunikují se zákazníky z celého světa v angličtině denně,“ říká John Guthrie, šéf rozvoje mezinárodního managementu společnosti Hilton International. „Od manažerů v naší organizaci se očekává určení podoby mezinárodní značky a dodržování vysokých standardů provozu hotelů Hilton. To vyžaduje jistotu při poslechu a mluveném i psaném projevu v angličtině.“

Rozvíjení nejlepších schopností v oblasti pohostinství

Závazek značky Hilton — „Hilton vrací trochu toho, co život bere.“ — slibuje poskytovat neustále nejvyšší úroveň služeb zákazníkům.

Klíčová strategie v poskytování služeb podle závazku značky je získání a udržení si nejlepších schopností v oblasti pohostinství na světě. Společnost Hilton International se odlišuje od konkurence poskytováním školení pro své členy týmu, kteří oceňují příležitost zlepšit své dovednosti v angličtině. Odpovídající dovednosti v angličtině umožňují rovněž větší mobilitu schopností. Umožňují společnosti uvádět rychleji nové produkty a standardizovat vynikající vlastnosti managementu po celém světě.

„Nesnažíme se o nic jiného než o přetvoření kultury naší organizace, aby odpovídala závazku naší značky,“ říká Guthrie.

Přístup

Společnost Hilton International je přesvědčena, že výuka angličtiny online je nejlepší řešení. „Věděli jsme, že náš úspěch závisí na nejlepším produktu, který bude považován za snadno použitelný a nebude vnímán jako ohrožení,“ říká Rosie Hollis, viceprezident pro oblast lidských zdrojů -- Střední východ/Tichomořská Asie pro společnost Hilton International. „Řešení online nám rovněž poskytuje povědomí

Odvětví

Pohostinské služby

Shrnutí

Společnost Hilton, jejíž zákaznickou základnu tvoří převážně klienti hovořící anglicky a vyžadující nejvyšší možnou úroveň kvality i služeb, potřebovala takovou globální strategii, která by podpořila rozvoj komunikačních dovedností v angličtině zaměstnanců a dostala tak závazků své značky. Po pečlivém vyhodnocení zavedla společnost Hilton celosvětově službu GlobalEnglish Corporate Learning Service™ a dosáhla značných zlepšení v oblasti produktivity a výkonnosti.

o tom, co se lidé učili, a prokazatelný dopad výuky na jejich schopnosti v rámci organizace a její sítě.“

Společnost Hilton International měla pro svůj program výuky angličtiny tyto cíle:

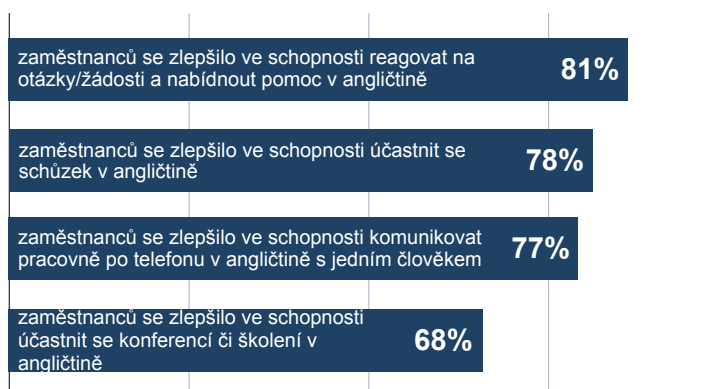
- Maximalizovat potenciál světové působnosti společnosti Hilton pomocí umožnění členům týmu s vysokým potenciálem, aby přispěli k působení společnosti, bez ohledu na zeměpisné hranice.
- Podpořit úsilí odlišit pracovní sílu společnosti Hilton a rozvoj místních zaměstnanců, kteří by zajišťovali provoz hotelů.
- Rozvinout individuální program pro výuku angličtiny, který by odpovídal potřebě různých úrovní znalosti angličtiny a maximalizoval by investice do učení. Zároveň by všem účastníkům poskytoval stálou úroveň během kurzu programu.
- Být efektivní v rámci celosvětové organizace a spravovat náklady.

Po důkladném průzkumu zvolila společnost Hilton International službu GlobalEnglish. „Služba GlobalEnglish Corporate Learning Service poskytuje zdaleka nejlepší funkčnost a navigaci. Je vysoce interaktivní a má vynikající podporu. Máme rovněž dobrý dojem z toho, že v rámci služby GlobalEnglish se učí všechny potřebné dovednosti v angličtině: čtení, psaní, poslech, a mluvení,“ dodává Guthrie.

Výsledky

Společnost Hilton International dosáhla vynikajících výsledků díky programu GlobalEnglish. Poté, co využívali službu GlobalEnglish Corporate Learning Service™ necelý rok, 92 % studujících uvedlo, že své nové znalosti již využili v zaměstnání.

Většina studujících společnosti Hilton International uvedla, že se zlepšil jejich pracovní výkon. Celkově 71 % zaměstnanců společnosti Hilton International dokázalo ušetřit více než 1 hodinu týdně díky zlepšeným jazykovým dovednostem.



Manažeři také říkají, že zaměstnanci využívající službu GlobalEnglish zlepšili svůj výkon v těchto oblastech:

- Jednání se zákazníky
- Vedení jednání
- Komunikace s týmem managementu
- Účast na schůzkách
- Čtení a psaní e-mailů
- Telefonování

„Společnost GlobalEnglish Corporation je jedinečný poskytovatel e-learningu v tom,

že rozumí výzvam, které přináší globální podnikání a poskytuje služby, které nám pomáhají vylepšit náš tým, kulturu a naši konkurenční výhodu," říká Guthrie.