



## Con alberghi in oltre 70 paesi, la società ha messo in atto una strategia basata sul principio “pensa a livello locale, agisci a livello globale” per la gestione dei suoi programmi di assistenza ai clienti.



La clientela globale di Hilton International è composta principalmente da persone con un elevato livello di istruzione e reddito che viaggiano di frequente e che richiedono il massimo livello di qualità e di servizio. Al fine di soddisfare costantemente le aspettative di questo gruppo, la maggior parte del quale parla inglese, questa catena alberghiera ha dichiarato che l'inglese deve essere la lingua ufficiale e ha attuato una strategia globale per lo sviluppo delle conoscenze linguistiche in inglese.

“ Siamo convinti che se rispettiamo i nostri dipendenti e li facciamo sentire speciali, faranno l'impossibile per offrire un servizio di assistenza eccezionale ai nostri clienti. Il nostro programma di insegnamento della lingua inglese è alla base di questa etica. ”

—John Guthrie,  
International Management Development di Hilton International

“Il nostro personale interagisce quotidianamente con clienti provenienti da tutto il mondo e lo fa in inglese”, afferma John Guthrie, a capo della divisione International Management Development di Hilton International. “Dai dirigenti della nostra azienda ci si aspetta che gestiscano un marchio internazionale e che si conformino agli elevati standard operativi di Hilton. Questo richiede la padronanza dell'inglese nell'espressione e nella comprensione orale e scritta.”

### Impiegare i migliori professionisti nel campo dell'ospitalità

La promessa del marchio Hilton, “Hilton restituisce un po' di quello che la vita prende”, è un impegno a offrire costantemente il massimo livello di assistenza ai clienti.

Una strategia chiave per mantenere la promessa del marchio è attirare e conservare i migliori professionisti nel campo dell'ospitalità in tutto il mondo. Hilton International si è differenziata dalla concorrenza offrendo opportunità di formazione ai membri del suo team che apprezzano la possibilità di migliorare le proprie conoscenze dell'inglese. Inoltre, una conoscenza adeguata dell'inglese rende più mobili tali professionisti, consentendo alla società di immettere sul mercato nuovi prodotti più rapidamente e di standardizzare l'eccellenza della gestione in tutto il mondo.

“Quello che stiamo cercando di ottenere è semplicemente il rimodellamento della cultura della nostra organizzazione affinché sia in linea, in modo costante e globale, con la promessa del marchio”, spiega John Guthrie. “Siamo convinti che se rispettiamo i nostri dipendenti e li facciamo sentire speciali, faranno l'impossibile per offrire un servizio di assistenza eccezionale ai nostri clienti. Il nostro programma di insegnamento della lingua inglese è alla base di questa etica.”

#### Settore:

Alberghiero

Con un'ampia base di clientela che parla inglese e richiede qualità e servizio di altissimo livello, Hilton doveva adottare una strategia globale per diffondere la conoscenza dell'inglese commerciale ai propri dipendenti e rispettare così la promessa del suo marchio. Dopo un'attenta valutazione, Hilton ha deciso di implementare GlobalEnglish Corporate Learning Service™ a livello mondiale e ha ottenuto notevoli miglioramenti a livello di produttività e prestazioni.

## L'approccio

Hilton International ha deciso che l'insegnamento dell'inglese in linea rappresentava la soluzione migliore. “Sapevamo che il nostro successo sarebbe stato subordinato a un prodotto superlativo che fosse percepito come qualcosa di non minaccioso e facile da usare”, spiega Rosie Hollis, vicepresidente delle Risorse umane, Medio Oriente/ Asia Pacifico per Hilton International. “Inoltre, una soluzione in linea ci avrebbe anche dato la possibilità di sapere quali collaboratori stavano seguendo la formazione, cosa stavano imparando e l'impatto dimostrabile dell'iniziativa sulle loro capacità nell'ambito della società e in tutta la rete.”

Hilton International aveva i seguenti obiettivi per il suo programma di insegnamento dell'inglese:

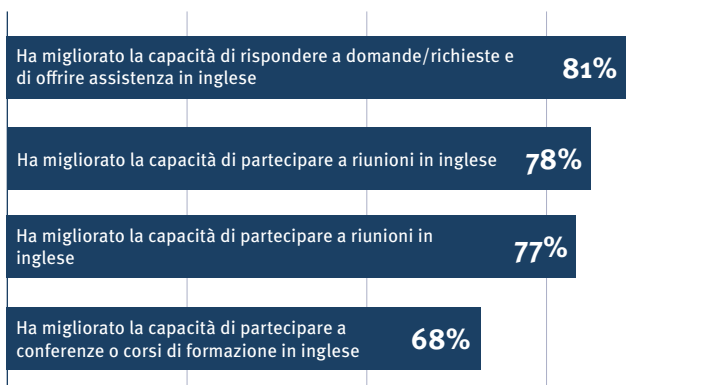
- Massimizzare il potenziale dell'attività globale di Hilton consentendo ai membri dei team ad alto potenziale di contribuire all'attività stessa, indipendentemente dai confini geografici.
- Supportare lo sforzo di diversificazione della forza lavoro di Hilton e di formazione dei residenti locali per la gestione dei suoi alberghi.
- Attuare un programma personalizzato di insegnamento dell'inglese che potesse adattarsi ai diversi livelli di conoscenza della lingua e massimizzare l'investimento nell'apprendimento, pur guidando efficientemente tutti i partecipanti a un livello uniforme nel corso del programma.
- Creare efficienze in tutta l'organizzazione mondiale e gestire i costi.

Dopo un'attenta ricerca, Hilton International ha selezionato GlobalEnglish. “Il Servizio didattico per le aziende presenta le migliori caratteristiche di funzionalità e navigazione in assoluto. È estremamente interattivo e l'assistenza è eccellente. Inoltre, siamo colpiti dal fatto che il servizio GlobalEnglish si concentri sull'insegnamento dell'inglese in tutte le aree essenziali: comprensione orale e scritta ed espressione scritta e orale”, aggiunge John Guthrie.

## I risultati

Hilton International ha ottenuto ottimi risultati grazie al programma GlobalEnglish. Dopo aver usato il GlobalEnglish Corporate Learning Service™ per meno di un anno, il 92% degli studenti riferiva di aver già applicato al lavoro ciò che avevano appreso.

La maggioranza degli studenti di Hilton International riferiva migliori prestazioni sul lavoro. Complessivamente, il 71% dei dipendenti di Hilton International è riuscito a risparmiare più di un'ora alla settimana grazie al miglioramento della conoscenza dell'inglese:



Inoltre, i dirigenti sostengono che i dipendenti che usano il servizio GlobalEnglish hanno migliorato le loro prestazioni nelle seguenti aree principali:

- Trattare con i clienti
- Condurre trattative
- Interagire con il team di gestione
- Partecipare a riunioni
- Leggere e scrivere messaggi di posta elettronica
- Parlare al telefono

“GlobalEnglish Corporation è un fornitore di e-learning unico: ha capito le difficoltà relative alla gestione di un’attività globale e ha fornito soluzioni che ci stanno aiutando a migliorare il nostro team, la nostra cultura e, in definitiva, il nostro vantaggio competitivo”, afferma John Guthrie.