



Firma ma hotele w 70 krajach, w związku z czym w ramach zarządzania programami obsługi klienta wdrożyła strategię „myśl globalnie, działaj lokalnie”.



Do grupy międzynarodowych klientów firmy Hilton International należą głównie osoby wykształcone, zarabiające powyżej średniej krajowej, często podróżujące, wymagające najwyższego poziomu jakości i usług. W celu sprostania oczekiwaniom tej grupy, w której większość osób posługuje się językiem angielskim, sieć hoteli ogłosiła, że język ten będzie jej językiem oficjalnym, oraz wprowadziła globalną strategię rozwoju umiejętności posługiwania się językiem angielskim.

“Uważamy, że szanując pracowników i dając im poczucie, że są dla nas wyjątkowi, sprawimy, iż dołożą oni wszelkich starań, aby zapewnić wyjątkową obsługę naszym klientom. Nasz program nauki języka angielskiego jest podstawą tej etyki pracy.”

—John Guthrie,
szef globalnego działu rozwoju zarządzania w firmie Hilton International

„Pracownicy obsługi codziennie komunikują się w języku angielskim z klientami z całego świata” — mówi John Guthrie, szef globalnego działu rozwoju zarządzania w firmie Hilton International. „Od kierowników w naszej organizacji oczekuje się zarządzania marką międzynarodową i utrzymywania zgodności z wysokimi standardami działania sieci Hilton, co wymaga pewności podczas mówienia, pisania i słuchania wypowiedzi w języku angielskim”.

Zatrudnianie najlepszych osób w branży hotelarskiej

Obietnica marki Hilton — „Hilton puts back a little of what life takes out” — zobowiązuje do tego, aby stałe zapewniać najwyższy poziom obsługi klienta.

Główną strategią umożliwiającą spełnianie obietnicy marki jest przyciąganie i utrzymanie najbardziej uzdolnionych osób w branży hotelarskiej na świecie. Firma Hilton International odróżnia się od konkurencji, zapewniając szkolenia tym członkom swoich zespołów, którzy cenią sobie możliwość doskonalenia umiejętności posługiwania się językiem angielskim. Odpowiednie umiejętności językowe sprawiają, że zdolności stają się łatwiejsze do przekazania, umożliwiając firmie szybsze wprowadzanie nowych produktów i ustalanie standardów doskonałego zarządzania na całym świecie.

„Naszym celem jest zmiana kultury organizacyjnej w firmie, co pozwoli nam konsekwentnie wywiązywać się z obietnicy danej naszym klientom w wymiarze ogólnoświatowym” — mówi John Guthrie.

Branża

Hotelarstwo

Podsumowanie przypadku

Główną część klientów hoteli Hilton stanowią osoby posługujące się językiem angielskim oraz wymagające najwyższej jakości i najlepszej obsługi. Dlatego też konieczne było opracowanie globalnej strategii rozwijania umiejętności komunikacyjnych pracowników w zakresie języka angielskiego w biznesie, co pomogłoby spełnić wymagania klientów firmy. Po dokładnej ocenie firma Hilton wdrożyła program GlobalEnglish Corporate Learning Service™ w swoich placówkach na całym świecie, co zaowocowało znaczną poprawą produktywności oraz wydajności.

Podjęcie edukacyjne

Firma Hilton International ustaliła, że najlepszym rozwiązaniem są kursy języka angielskiego online. „Wiedzieliśmy, że nasz sukces będzie zależeć od produktu o najwyższej jakości, z którego można by było korzystać spokojnie i łatwo” — mówi Rosie Hollis, wiceprezes działu kadr na region Bliskiego Wschodu/Azji i Pacyfiku w firmie Hilton International. Rozwiązanie online dałoby nam też szansę uzyskania wiedzy na temat tego, którzy z naszych pracowników są szkoleni, czego się uczą i jaki wpływ ma to na ich możliwości, w ramach jednej organizacji i całej sieci”.

Cele firmy Hilton International związane z programem nauczania języka angielskiego były następujące:

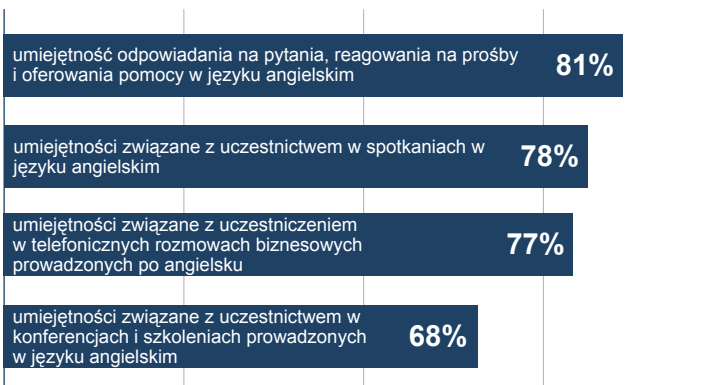
- Zmaksymalizowanie możliwości wiążących się z globalną działalnością sieci Hilton przez umożliwienie pracownikom o wysokim potencjale przyczyniania się do jej rozwoju, niezależnie od ograniczeń geograficznych.
- Wspomaganie wysiłków zmierzających do dywersyfikacji wśród osób zatrudnionych w firmie Hilton i sprawienie, aby obsługa jej hoteli zajmowali się obywatele poszczególnych krajów.
- Wdrożenie programu nauczania języka angielskiego dostosowanego do różnych poziomów znajomości języka wśród uczestników, umożliwiającego wyrównanie umiejętności przy jednoczesnym zmaksymalizowaniu efektywności inwestycji w szkolenia.
- Rozwinięcie sprawności operacyjnej w ramach światowej organizacji przy jednoczesnym ograniczeniu kosztów.

Po dokładnych poszukiwaniach firma Hilton International wybrała program GlobalEnglish. „Program GlobalEnglish Corporate Learning Service zapewnia jak dotąd najlepsze funkcje i najłatwiejszą nawigację. Poziom interaktywności jest wysoki, a obsługa jest doskonała. Jesteśmy pod wrażeniem również dlatego, że program GlobalEnglish rozwija wszystkie niezbędne umiejętności związane z posługiwaniem się językiem angielskim: czytanie, pisanie, słuchanie, i mówienie” — dodaje Guthrie.

Wyniki

Firma Hilton International uzyskała doskonałe wyniki w programie GlobalEnglish. Po korzystaniu z programu GlobalEnglish Corporate Learning Service™ przez niespełna rok 92% uczących się osób stwierdziło, że udało im się już wykorzystać w pracy nowo poznany materiał językowy.

Większość uczących się osób z firmy Hilton International zauważyła poprawę wyników w pracy. Ogólnie 71% pracowników firmy Hilton International dzięki lepszej znajomości języka angielskiego mogło zaoszczędzić ponad godzinę tygodniowo:



Również kierownicy potwierdzają, że wśród pracowników, którzy wzięli udział w programie GlobalEnglish, zauważyli poprawę w następujących obszarach:

- Obsługa klientów
- Prowadzenie negocjacji
- Komunikacja z kierownictwem
- Uczestniczenie w spotkaniach
- Czytanie i pisanie wiadomości e-mail
- Przeprowadzanie rozmów telefonicznych

„GlobalEnglish Corporation to wyjątkowy dostawca programów edukacji elektronicznej, który rozumie wyzwania związane z globalną działalnością. Dostarcza rozwiązania pomagające w usprawnieniu działań naszego zespołu, ulepszeniu kultury pracy, a tym samym w zwiększeniu przewagi nad konkurencją” — mówi Guthrie.