



70'den fazla ülkedeki otelleriyle şirket müşteri hizmetleri programını yürütürken “global düşün, yerel hareket et” stratejisi uygulamaktadır.

Hilton International'ın global müşteri tabanı en iyi kalite ve hizmeti bekleyen, yüksek eğitilmiş, yüksek gelir seviyesine sahip kişilerden oluşmaktadır. Pek çoğu İngilizce konuşan bu grubun beklentilerini sürekli karşılayabilmek için oteller zinciri İngilizcenin resmi dili olduğunu açıklamış ve İngilizce eğitimi için global bir strateji belirlemiştir.

“İnanıyoruz ki eğer çalışanlarımıza saygı duyarsak ve onlara kendilerini özel hissettirsek müşterilerimize iyi bir hizmet sunmak için onlar da ellerinden gelenin en iyisini yapacaklardır. İngilizce eğitim programımız bu etiğe dayanıyor.”

—John Guthrie,
Hilton International Uluslararası Yönetim Gelişimi başkanı

Hilton International Uluslararası Yönetim Gelişimi başkanı John Guthrie “Ön hizmet çalışanlarımız global müşterilerimizle günlük olarak İngilizce iletişim kurmaktadırlar” diyor ve devam ediyor: “Organizasyonumuzdaki yöneticilerden uluslararası bir markayı yönetmeleri ve işlemlerinde Hilton'un yüksek standartlarına uymaları bekleniyor; bu da konuşurken, yazarken ve dinlerken İngilizce'de kendine güveni gerektiriyor.”

En İyi Misafirperverliği Sunmak

Hilton'ın bir marka olarak verdiği söz—“Hilton hayatın sizden aldığının bir kısmını geri verir”—her zaman en iyi müşteri hizmeti sağlamaktır.

Marka sözünü tutmada anahtar strateji dünyadaki en iyi misafirperverliği sunmak ve devam ettirmektir. Hilton International kendini rakiplerinden çalışanlarına onların da değer verdiği İngilizce eğitimi sunarak ayırmaktadır. Yeterli seviyedeki İngilizce aynı zamanda yeteneğin taşınabilir olmasını, şirketin yeni ürünlerini daha hızlı pazara sokmasını ve yönetim mükemmelliğinin dünya genelinde bir standarda oturmasını sağlar.

“Başarmaya çalıştığımız şey organizasyonumuzun kültürünü bir hizaya oturtmak ve marka sözümüzü sürekli ve küresel olarak tutmaya çalışmaktan başka bir şey değil” diyor Guthrie.

Yaklaşım

Hilton International çevrimiçi İngilizce eğitimin en iyisi olduğuna karar verdi. Hilton International'ın Orta Doğu/Asya Pasifik İnsan Kaynakları Başkan Yardımcısı Rosie Hollis “Başarımızın tehdit edici olmayan ve kullanımı kolay üstün bir ürün ile olması gerektiğini biliyorduk” diyor. “Çevrimiçi bir çözüm aynı zamanda bize çalışanların ne öğrendiği ve kendilerinin organizasyon ve iş ağı içerisindeki yeterliliklerini ne gibi

Sektör

Konaklama

Özet

En üst düzey kalite ve hizmet beklentisi içinde olan ve büyük çoğunluğu İngilizce konuşan müşteri tabanıyla Hilton, marka vaadini yerine getirmeye yardımcı olmak için çalışanlarının iş İngilizcesi iletişim düzeylerini geliştirecek global bir stratejiye ihtiyaç duydu. Dikkatli bir değerlendirme sonrasında Hilton, dünya genelinde GlobalEnglish Corporate Learning Service™ programını uygulayarak üretkenlik ve performansta önemli gelişmeler gerçekleştirdi.

etkilediği konularında da bilgi sahibi olmamızı sağlayacaktı.”

Hilton International had the following goals for its English language-training program:

- Hilton'ın global iş potansiyelini yüksek potansiyelli çalışanların coğrafi konumları gözetilmeksizin işe katılımlarını sağlayarak en yükseğe çıkarmak.
- Hilton işgücünü çeşitlendirme çabasını desteklemek ve otellerini yönetmek üzere yerel vatandaşları yetiştirmek.
- İngilizce konusunda farklı seviyelerdeki çalışanlara bireysel İngilizce programları sunmak ve program süresinde herkesin aynı seviyeye gelmesini sağlarken eğitime yapılan yatırımı çoğaltmak.
- Organizasyonda dünya genelinde verimlilik sağlamak ve harcamaları yönetebilmek.

Dikkatle yapılan bir araştırmadan sonra Hilton International GlobalEnglish'i seçti. Guthrie şunu ekliyor: "GlobalEnglish kurumsal Eğitim Hizmeti şimdilik en iyi fonksiyon ve dolaşıma sahip. Çok yüksek etkileşimli ve destek de mükemmel. Aynı zamanda GlobalEnglish'in gerekli bütün okuma, yazma, dinleme ve konuşma gibi İngilizce becerileri öğretmesi de bizi çok etkiledi."

Sonuçlar

Hilton International GlobalEnglish programıyla mükemmel sonuçlar elde etmiştir. GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 'ini bir yıldan az bir süre kullandıktan sonra öğrencilerin %92'si öğrendiklerini şimdiden işlerinde uygulayabildiklerini bildirmişlerdir.

Hilton International öğrencilerinin çoğunluğu işlerindeki performanslarının arttığını belirtmişlerdir. Şirket genelinde Hilton International çalışanlarının %71'i gelişen İngilizceleri sayesinde haftada bir saatten fazla zaman kazanmıştır:



Yöneticiler aynı zamanda GlobalEnglish hizmetini kullanan çalışanların şu kilit alanlarda da performanslarında ilerleme gösterdiklerini söylediler:

- Müşterilerle ilgilenmek
- Müzakerelerde bulunmak
- Yönetim ekibiyle iletişimde bulunmak
- Toplantılara katılmak
- E-posta okumak ve yazmak
- Telefonda konuşmak

Guthrie "GlobalEnglish eşsiz bir e-egitim sunucusu. Kendileri global bir iş yürütmenin zorluklarını anlayarak bize ekibimizin gelişimine yardımcı olan ve tabii ki rekabet bakımından bizim yararımıza olan çözümler sağladı" diyor.