



为能使全球70多个国家的连锁酒店都高水平地为顾客提供服务，公司采用“思想全球化，服务地方化”的策略实施其顾客服务计划。



希尔顿国际公司的全球顾客主要是高学历、高收入及经常旅行的旅客。他们要求高品质的酒店设施和超一流的服务。因为客人们大多数为英语使用者，所以为能始终如一地满足顾客需求，希尔顿连锁酒店宣布将英语列为正式的服务语言，并开展全面提升职工英语能力的全球战略。

“我们相信，如果我们尊重我们的职工并让他们觉得受重视，他们将会格外努力地为我们的顾客提供杰出的服务。我们的英语培训计划是这种职业操守的根本。”

—John Guthrie,  
希尔顿国际公司国际管理开发部主任, Hilton International

“我们的一线职工每天用英语为我们全球的顾客服务，”希尔顿国际公司国际管理开发部主任 John Guthrie 说。“我们公司的经理肩负管理国际名牌酒店的责任，必须遵守希尔顿业务的高标准。这就要求他们必须能自信地听、说和写英语。”

## 使用最佳服务人才

希尔顿的服务诺言是——“希尔顿让客人宾至如归”——誓为始终如一地提供最高水平的顾客服务。

兑现其服务承诺的关键策略之一是吸引和保有世界上最好的服务人才。希尔顿与其竞争对手不同的地方之一是为有意提高英语的职工提供英语培训。熟练的英语能力使人才的派遣更为机动，让公司能在推出新的服务产品的同时在全世界范围内推广优秀的标准化管理。

“我们的奋斗目标是改进我们的企业文化以便其能与与时俱进地跟上我们的服务宗旨并在全球范围内做好跟进工作，” Guthrie 说。

## 方法

希尔顿国际公司坚信网上英语培训是最佳解决办法。“我们知道如果有一套不会让人望而生畏而又容易使用的最佳教学产品，我们就肯定能成功，”希尔顿国际公司中东/亚洲太平洋地区人事处副总裁 Rosie Hollis 说。“这套网上的教学办法还有机会让我们知道哪些人在接受培训，他们在学什么内容，对他们在公司内部以及整个网络系统中的工作能力会有什么样的实际影响。”

希尔顿国际公司的英语培训计划有下列目标：

- 不受区域限制，通过让高水平的职员全面发挥出职业能力，从而最大限度地挖掘希尔顿国际公司的全球商业潜能。

### 行业： 酒店

Hilton 拥有众多讲英语的客户，他们要求酒店提供第一流的服务质量和水准，因此 Hilton 需要一个全球战略来打造员工的商务英语交流技能，帮助公司实现品牌承诺。经过仔细评估，Hilton 在全球范围内实施了 GlobalEnglish Corporate Learning Service™，使公司的效率和绩效取得明显飞跃。

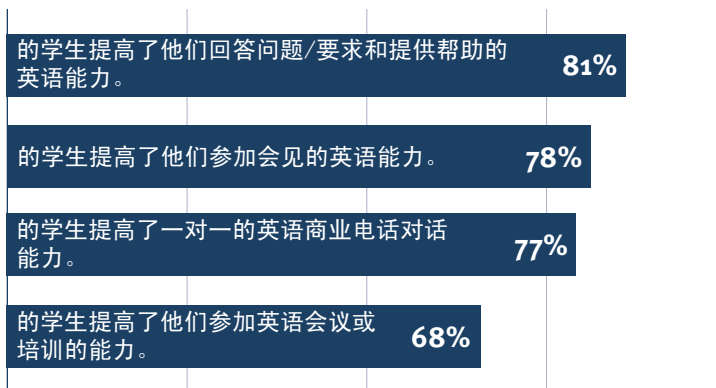
- 支持希尔顿职工队伍的多样化，让当地职工经营酒店。
- 用个人化的英语教学计划解决不同职工的英语程度不同的问题，在通过计划课程有效地让所有参加培训的职工达到一定的英语水平的同时，最有效地利用学习投资。
- 帮助全世界范围内的酒店员工提高学习效率并管理培训开支。

经过仔细的研究，希尔顿国际公司选择了 GlobalEnglish。“GlobalEnglish 的团体教学服务是目前具有最佳功能和方向的教学方案。它不仅有高度的互动性，教学支持也是第一流的。另外还让我们感觉深刻的是 GlobalEnglish 教授所有必要的英语能力：阅读、写作、听力和口语能力，” Guthrie 补充说。

## 结果

希尔顿国际公司通过 GlobalEnglish 教学服务取得了极佳的效果。在使用 GlobalEnglish 团体教学服务不到一年的时间之后，92%的学生说他们已经将他们学到的东西应用到他们的工作中了。

大多数希尔顿国际公司的学生说他们的工作能力提高了。共有71%的希尔顿职工因英语能力提高而每星期最少节省1小时以上的时间



经理们还反映说，使用 GlobalEnglish 的职工还提高了在下列关键领域里的工作能力：

- 与顾客打交道
- 谈判
- 与管理阶层的配合
- 参加会面
- 读、写电子邮件
- 打电话

“GlobalEnglish 公司是独一无二的电子教学服务商。他们理解跨国企业的面临的挑战，提供能帮助我们改进职工队伍、企业文化并从根本上增强竞争优势的解决方法，” Guthrie 说。。