

# 沪江网校

## BEC 中级配套绿宝书

### ——Lesson29

**本课案例：某公司想推广一个标准化流程，期间遇到各种阻力，在会议上要表达个人观点或态度。**

Goodrest is an international hotel group. Carmen Garcia is responsible for quality control across the group. She is meeting the group's area managers to discuss the results of a client satisfaction survey. At the meeting are Franco Black (Western Europe), Sarah Newman (Britain and Ireland), Sunita Pirzada (India and South-East Asia) and Jeremy Jacobson (North America).

#### 案例的中文对话描述——

CG：我们的房间标准（standard of our rooms）有较大的改进空间。从调查中的总体数据上看，客户满意度只有 80%，其中仅 22% 的客户选择 excellent。你们对此有何反应？

FB：说实话，这个结果完全出乎我意料。质量可是我们一直引以为傲的，尤其是在意大利。房间崭新且时尚，此外，我们的服务和卫生条件也一直保持着高标准。我不能接受这个结果居然也适用于我们。

SN：我不太清楚意大利的情况，但是不得不承认伦敦的酒店确实存在这样的问题，问题是比较简陋（shabby）。

CG：OK。我知道我们在有些国家的酒店确实需要翻新（modernizing），但除此之外，SN

你同意 FB 刚才说的卫生整洁度一直都很高吗？可是，有数据显示我们在此方面做得不够，尤其是那些比较老旧的酒店。

SP：我觉得 Sarah 说的话有一定的道理，毕竟国家与国家之间确实存在着较大差异。但是，尽管如此，我还是认为我们需要向更高的标准看齐。除此之外，我觉得我们应制定一个全球的 common quality control code，适用于 Goodrest 在世界范围内的任何国家，所有地方的标准统一，这样客户就能了解到他们所住的酒店，从而信任我们，愿意入住我们的酒店，哪怕有些酒店需要翻新，哪怕还有其他的 local situation。我觉得全集团的质量监管也谈不上严格（strict）。

JJ：我同意 Sunita。我们应该重新审视一下我们的 guidelines，同时，给我们全世界的所有员工制定一个 common training program。

SN：对这点我不太确定。我认为没必要制定 common guidelines，毕竟每个国家的情况不同，我们应区别对待。比如，在英国就面临一些具体的难处，我们提供的待遇和条件很难招到好员工，从而也没办法提供良好的服务。

CG：嗯，我可能在一定程度上同意你的观点，而且我也明白你的意思，Sarah。但是，Sunita 和 Jeremy 说得也对。我们要看客户的需求，客户有权要求高标准，无论这个酒店在哪。而我们没办法跟客户说我们资金不足、招不到好员工，我们完全没有任何借口，因为客户肯定就选择其他酒店入住了。所以，我们不得不想办法提高客户满意度（improve our customer satisfaction），然后就看我们如何朝这个方向努力。我认为重新制定实施统一的质量监管不错，你们觉得呢？

SN：那好吧，我愿意配合，这也是我们今后工作努力的方向，但我仍认为此事推广起来较复杂，可能有些地方遇到的阻力会比其他地方多得多。

CG：是啊，我们在这件事情上没别的选择了，要么做出改变，要么就失去更多的客户，就这么简单。所以，我建议不如现在我们就讨论应制定怎样的标准，这样我们就清楚要从哪方面着手展开工作，然后再好好分析针对不同地方在招聘或培训方面可能出现的问题或造成的影响，我们可以分地区讨论。大家都同意吗？

WWW.HJCLASS.COM