

# 浅析海底捞的人性化管理

曹晓丹 洛阳师范学院商学院

**摘要:** 随着经济的不断发展,我国餐饮业的竞争日趋激烈,而海底捞作为餐饮业的新生力量,它把“双手改变命运”作为企业核心,凭借“把员工当人对待”、“把顾客当顾客对待”的独特的管理理念,坚持以人为本,奉行管理的本质是信任,成功经营出了属于海底捞独有的人性化管理模式,取得了顾客的一致好评,赢得了社会的广泛赞誉,成为餐饮业的一匹黑马。海底捞不可复制的管理方式给我们展现了人性化管理的优势及其所存在的潜在的问题。

**关键词:** 管理理念 人性化管理 信任 潜在问题

## 一、员工管理的人性化

企业管理成败的很大因素就在于是否能很好的对员工进行管理。企业管理好员工,员工才能服务好顾客,顾客才能够接受该企业的产品和服务,顾客才能够接受该企业的产品和服务,才会把时间、金钱及良好的口碑投入到你这里,企业才会获得利润,才能赢得市场。而与顾客满意有着直接关系的就是员工的满意度,因为员工满意度高,服务质量就高,那么顾客满意度也会高,企业就会赢利。海底捞正是利用这一关系主要采用了以下两种人性化方式,得到了员工大力支持和信任。

1.细致周到的员工福利待遇。首先,海底捞的员工们都被妥善的安排在公寓里,并且离工作地方很近,而且有专门的打扫人员,使员工能够全身心投入到工作,不用费心家务事。其次,海底捞给员工的孩子免费入学的机会,给他们的老人每月相应的补助费用,这样员工就不用担心孩子上学问题也不用操心老人花费问题,家庭安稳了员工们的心也就踏实了,因此他们对海底捞的工作热情也就大大提高了。最后,海底捞还施行让员工带薪休假的制度,以及为员工买保险或者节假日给员工发送礼物等方式都使员工对海底捞的满意度有了极大提高、稳定了员工的心。

2.权利的下放。在海底捞,上至中高级管理人员,下至普通员工,都获得了一定的授权,这种授权来自于公司对他们的信任。海底捞的员工可以根据顾客就餐的情况,给他们打折或者如果是老顾客比较熟的话,也有权利给他们免费,让他们愉快的享受这顿餐饭。海底捞把权力下放给每个人,使他们都承担了对公司的责任,让员工去信任公司,因为这一举动代表着公司相信你。人只有被信任了,才会有干劲有责任感、有高度的热情去投入工作,为公司尽心尽力。

## 二、顾客服务的人性化

在服务行业,顾客就是上帝,企业要想吸引顾客以及留住顾客,就一定要运用有效的管理方式使服务到位,让顾客满意。海底捞的“变态服务”留住许多顾客的心,使顾客感觉到在海底捞吃饭就像是在家里一样舒适,特别是员工对顾客人性化的贴心服务已经成为海底捞口碑营销的重要方式。下面从两个方面介绍一下海底捞如何对顾客进行人性化服务。

1.顾客乐意的等待。在海底捞,你不可能看见顾客为了吃饭而无所事事的在等待,海底捞不会让顾客为了吃一顿饭而把时间浪费在等待上。只要你进入海底捞,如果当时没有座位,服务员便会热情的把你招待到等候区,给你送上茶水和点心,并且这里有好些娱乐活动供你选择,比如说,年轻女孩爱美,这里有专门的人员给您美甲;父母辈的老人们无聊的话,可以下象棋,也可以到洗脚区,有专业人员为您洗脚;还有专门的擦鞋区以及小孩的玩耍场所。这些本该花钱享受的服务在海底捞全部免费享受,这样的等待你还焦急吗?这样的等待你还沮丧吗?这样的等待你难道不乐意吗?

2.细致入微的服务。海底捞的员工个个都很细心,顾客在想什么他们最了解,当然,他们总能想方设法去使顾客吃得开心。在海底捞,你会看到有贴心的服务员送来毛巾给你擦手;头发长的女孩,海底捞员工便会为他们准备皮筋;给带手机人送袋子包裹手机以免弄脏;有的顾客想打包水果,尽管店里规定不能打包,但是海底捞还是会为顾客准备好,给他们一个惊喜;海底捞的卫生间也有特别贴心的服务,那里会安排专人不离开地方为顾客服务。这样的体贴入微,怎么会留不住顾客的心。

## 三、客户管理的人性化

只要你去海底捞两次以上,服务人员便会认识你。因为海底捞员工是用心在经营和管理他们的顾客,他们在服务顾客的时候会了解顾客的喜好,然后尽可能去满足顾客。下次顾客光临,他们会提前做好准备工作,就这样简单的小举动,就展现了他们对顾客的用心,顾客怎么会不喜欢这样的环境和氛围。这样人性化的客户管理既赢得了顾客的心也得到了不错的收益,增加了顾客对海底捞的信任与放心,扩大了海底捞的知名度。

## 四、人性化管理的优势

企业的管理方式有千万种,不同的管理方式会取得不同的营销效果。海底捞采用的人性化管理方式给其他公司企业树立了很好的榜样和模范作用,以下是我总结的关于人性化管理方式的三个方面的优势。

1.人性化管理能够使这个企业更持久的生存和发展,会帮助这个企业走的更远。

2.人性化管理能够利用口碑营销吸引新顾客,留住老顾客。

3.人性化管理能够抓住顾客和员工的心,拉近彼此的距离,增加彼此的信任。

## 五、海底捞存在的问题

“地球人已经无法阻止海底捞了”这句话足以说明海底捞优质的人性化服务已经征服了人们的心,他们对待员工和顾客像家人,使人们情感上得到了极大的满足。但是在这夺人眼球的光环下我们不得不思考海底捞所存在的一些现实的问题。

1.员工方面。(1)员工大多来自农村,整体文化水平不高,会引起不必要的争端。(2)员工得到了授权,却不能很好的利用,容易不用或滥用职权。(3)员工工作时间比较长,身体上得不到很好的放松,影响工作状态。

2.顾客方面。(1)赠送礼品都有数量限制,一些顾客得不到满足,产生不满意情绪。(2)给顾客打折等活动时间长了会失去预期的效果。(3)每个顾客的性格各不相同,有的顾客不太满意过分贴近的服务,他们会觉得没有自由。

3.管理方面。(1)不太重视顾客提出的建议,还是一如既往按照自己的服务程序走。(2)奖励措施千篇一律,没有新意,员工得不到满足。(3)放权制度没有落到实处,员工依然不敢使用权力。(4)只要犯错,就会极大批评,员工精神上受到压力。

## 六、解决方法

有问题就要解决,海底捞真正应该做的是去调查犯错的根源,思想上的问题。以下是我针对海底捞所存在或者潜在的问题提出的一些建议。

1.员工方面。(1)专门制作一个意见本,定期让员工把自己的建议不记名的写在本子上,如果谁的建议提的可行加以奖励鼓励,让上级能够及时清楚了解员工的想法,加强员工对公司的信任。(2)专门增设一个文化区,放一些书籍杂志等,放几台电脑,员工累了,可以休息的时候阅读书籍,看一些新闻,增强自己的文化素质。(3)定期给员工放假,让员工有时间休息,不能把身体累垮。

2.顾客方面。(1)赠送活动可以换成让顾客免餐一次,或者给顾客赠送几盘菜,而不是送一些顾客觉得不实惠的东西。(2)顾客不愿意透露信息的就不要过分去问,而是友好对待,等到顾客自己愿意说出信息。(3)服务应根据客人实际需要而定,而不是一味过度服务,这样会招致一些顾客反感。

3.管理方面。(1)上级应该经常与下属沟通交流,拉近距离,增加信任感。(2)管理者不应该老是批评下属,应该适当鼓励,如果犯错应及时查找原因。(3)工作时间应该严格安排,让员工的工作和生活能够兼顾,不会太过劳累。

## 七、结语

在这经济发展如此快速的年代,各个企业都在不断探索适合自己的管理方式和发展之路。但是,试问,有多少企业真正的把顾客放在了第一位,又有多少企业真正的设身处地的站在了顾客的立场考虑问题?海底捞的人性化管理给了我们一个震撼,证明我们可以把服务做到更好,尽管它也有管理上的一些不足,但是它带给我们的经验远比缺陷重要的多。在这个日益发展的社会中,人们更加追求精神上的享受与满足,企业应该重视到人们情感的需要,用心去服务去经营,创造出自己企业管理上的一个奇迹。

## 参考文献:

- [1]黄铁鹰.海底捞你学不会.中信出版社.2011.
- [2]齐振海.管理哲学.中国社会科学出版社.1998.
- [3]朱基.管理现代化.科学普及出版社.1983.
- [4]赵秀臣.赵新立.管理哲学.中国经济出版社.1990.