

# 酒店行业工单管理系统

产品名称	酒店行业工单管理系统
公司名称	广东工程宝科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广州市天河区天河路547号804房（不可作厂房使用）（仅限办公用途）
联系电话	020-87564231 18011726340

## 产品详情

有效的沟通是获得成功的重要保证，但是在我们企业内部有时有存在沟通的障碍。有人为的障碍：各人的心理，性格不同也会在人与人之间形成障碍。还有语言上的障碍，由于各人根据自己的经验对语言进行理解，如果理解差异都可能导致沟通的失败。

和谐成就未来，一个友善的眼神，一个肯定的笑容，不仅鼓励了他人，也为一个和谐工作环境的建立提供了先决条件。

### 向上沟通

作为领班是基础的管理人员，他首先面对的是自己的上司，如何与自己上司沟通，与上司沟通的必要性体现在什么地方？这是我们向上沟通中的关键所在。向上沟通既不是通常人认为的“拍马屁”，也不是什么为了“功利”的目的。

在企业中，向上沟通有五个重要作用：

#### A、为管理提供信息

员工常常可以向管理层提供很多有价值的信息，供领班及经理管理使用，而且员工对管理层的决策的认识与理解，是管理层控制指挥的前提。

## B、有助于减轻工作压力和不快

领班在落实上司的指令过程中，在管理的过程中会有许多矛盾与冲突的产生，向上沟通，有助于表达自己的想法，减轻压力得到帮助。

## C、衡量向下沟通是否有效

把基层管理的信息向上沟通，是检查自己向下沟通是否正确的一个有效方法，众所周知，在信息的传递过程中，由于经历、理解的角度等诸多因素的影响，在传递过程中会出现种种偏差。

## D、增加参与感

领班能够将自己的想法提供给自己的上司，是一种积极态度，配合了领导工作，有助于完善上级的指令和工作方法，也有助于为自己工作创造一个良好的环境，从而使基层管理人员有较强的参与感。

## E、领班人员在向上沟通上并不是一帆风顺的

向上沟通常常存在着主观与客观的各种障碍，心理障碍是上下沟通中的主要障碍，不少领班认为领导高高在上，不与群众联系，十分威严难沟通。另外又感到自己与主管沟通，在别人眼中自己似乎是另存企图，因而很难主动向上反映。有时领班会看到管理层忙也不想提出沟通的要求，从而造成沟通的障碍。

领班人员首先应该克服的是自己的心理障碍。作为领班人员应掌握一个原则，即尽量不要让自己的上司从其他人的口中得知关于自己的事。应该就自己的想法和行为向上级汇报，避免由于旁观者在只知其一，不知其二的情况下误导上司，而且在遭到误解的情况下更应该主动地去找上级沟通。

有不少领班在自己工作出了差错后，听任他人的批评，避着领导，这是不明智的作法。因为出了差错经别人评论后，差错会放大，比原来的差错严重得多，而且上司看你回避的情形也会信以为真。

有效地与上级沟通，必须解决好三个方面的问题：

- 1、首先明确自己的职责和任务。
- 2、其次认识上司对自己的要求。
- 3、\*后领班向上沟通的内容是建立良好人际关系的关键之一。

一方面应集中在落实上司的指令方面，包括落实的情况、存在的问题及其解决的方法、任务的完成情况、员工思想动态，突发事件等。领班常犯的错误是，发生情况时向上司汇报了情况本身，也就完成自己的任务。

这种现象从组织管理上说是没有尽职，以信息沟通上看是沟通不完全。正确的做法应是：事情本身的详细情况加领班的处理意见。

## 平行沟通

横向沟通，是领班与领班之间有效沟通的基本功之一，特别是在平日工作中，接待客人多而杂，而且接待服务员是有几个部门协调完成的，因而平行沟通越发显得重要。

做好平行沟通，领班需注意以下几个问题：

- a、明确工作职责和有关的工作程序。
- b、在平行沟通中要避免违反协议。
- c、就各班领导组织的重大决策互通信息。
- d、尽量不要上交能相互解决的问题。
- e、变换角色为他人着想。
- f、先处理问题后查明原因。
- g、对不同意见的处理。
- h、保持不断的沟通。

例如：预先协议好各个班组织卫生工作，领班为了减轻本班员工工作量，就未将卫生做完，这就使其他领班对违反了协议的领班十分恼火，从此他也很难与其他领班人员沟通。

## 向下沟通

向下沟通是基层管理者的基本功。向下沟通是基层管理者将信息下达到服务员，内容涉及近期的促销活动，服务意识，经营理念，人事变动，营业运转情况，使服务员对总体目标和运做情况的了解，减少员工的顾虑以及对上层意图的理解。

做好向下沟通必须先认识下列几个问题：

A、并非所有的服务员都能正确理解领班的指令

由于个体的差异，由于每个人所站的立场不同，甚至由于我们沟通的方式不同，因而不是每个服务员都能正确理解指令。

B、不是每个服务员都能够理解自己

在管理中，身为领班者，并不一定被人正确的认识和理解，会有很多误解甚至歪曲，有时会承受较大的基层的压力。

C、来自于领班本身的阻力，即对沟通的错误认识

不少基层管理者缺乏管理方面的培训，对正确的沟通缺乏认识，常常错误的认为，向下沟通就是“我说，你听。”“我指示，你行动”把本质上是双向的沟通误解为单向传递，把上下合作仅仅看成是“听指挥。”还有缺乏对沟通意义的认识，把管理仅仅看是用规章制度压服务员，这种错误的看法，很大程度的影响了向下沟通的有效性。

要作好向下沟通，身为基层管理者必须了解：服务员需要什么信息，在餐厅工作中，服务员通常注重下列几方面的信息：

a、工资、福利待遇的变化

b、工作的前景

c、工作情况与人事变动

d、接受培训的情况

## e、管理层对个人的评估情况

### 与顾客沟通

作用：增进与顾客之间的友好关系，拉近距离，了解顾客心理与市场信息，挖掘市场客源潜力，发挥自己的沟通能力。

沟通适宜时机：

- a、 顾客吃完饭喝茶聊天时；
- b、 出现小型顾客投诉时；
- c、 顾客需要特殊服务时；
- d、 顾客向您打招呼时；

沟通的方式：站在顾客后方微弯腰或面对面入座交谈。可采用诸如此类的话开头：“先生，您好！经常来吧！”“先生，我经常在餐厅见到您”等等。

沟通的内容：

- a、 介绍自己并认识对方；可互交名片以表结识。
- b、 让顾客提出对本餐厅的一些宝贵意见。
- c、 询问顾客的住处，平时来餐厅消费的时间与群体等情况。
- d、 \*后希望客人能帮我们好的方面多宣传，多带朋友经常光临。必要时可赠送小礼物以表感谢！

孙子曰：凡战者、以正合、以奇胜，故善出奇者，无穷如天地，不竭如江河”

战略是管理或规划的技巧,它是一个组织的长期奋斗方向,它触及如何根据其变化的外部环境,尤其是市场,顾客或客户来配置其资源,以完成股东的目标,对于企业来说战略是”决定企业的基本目标与任务,制定行

动方案,配置资源以完成这些目标”。

事业能够得已顺利发展，不只是靠每位员工的个人努力和奋斗，还靠的是集体力量。充分发扬团队精神，相互配合，相互增援，对俱乐部的发展具有极其重要的意义。

那么你是否做到以下几点了呢？问候时要热情、真诚。回答时要明白、明了。处理事情时要准确、飞快。办公时要公私分明。听取上级意见比自己的判断更为重要。上级布置、下达命令前应争取主动。