



該公司旅館遍佈世界 70 多個國家，採行「全球思考，在地執行」的策略來進行顧客服務管理。

Hilton International 的全球基礎客戶群主要是教育水準高、收入高的旅行常客，他們要求最高的品質和服務。為了不斷滿足這些絕大多數都說英語的顧客的期待，該連鎖飯店宣佈英語為其正式語言，並採行了增進員工英語技巧的全球性策略。

“我們的目標就是重新塑造我們的組織文化，使其能在全世界各地一致地符合我們的品牌承諾。”

—John Guthrie, Hilton International 的國際管理發展部門主管

Hilton International 的國際管理發展部門主管 John Guthrie 表示：「我們最前線的員工每天都要用英語和全世界的顧客互動。本公司的經理們要管理的是一個國際品牌，並且遵守 Hilton 的最高執行標準；因此，他們在英語的聽、說、寫各方面都必須信心十足。」

部署最好的旅館人才

Hilton 的品牌承諾—「Hilton 為您的人生旅途加油」—承諾持續提供最好的顧客服務。



產業

餐旅業

摘要

Hilton 的客群多半以英語交談，並且要求高水準的品質與服務，有鑑於此，Hilton 需要一個全球性的策略來強化員工的商用英文溝通能力，以協助履行自身的品牌承諾。經過審慎的評估後，Hilton 在世界各地執行 GlobalEnglish Corporate Learning Service™，大幅提高了生產力與效能。



實踐其品牌承諾的一個主要策略是吸引和留住世界上最好的旅館人才。Hilton International 和其競爭者不同的地方是他們提供員工訓練，而員工也很珍惜這個能增進他們英語技巧的機會。適當的英語技巧也讓人更有機動性，讓公司能更快推出新產品，並將最好的管理方式在全球進行標準化。

「我們相信如果我們尊重我們的員工，讓他們覺得自己很特別，那他們也會更加努力提供顧客最好的服務。我們提供英語訓練課程就是基於這個理念。」

進行方式

Hilton International 決定線上英語訓練是最好的方式。Hilton International 的中東/亞太地區人力資源部副總裁 Rosie Hollis 指出：「我們知道我們的成功將取決於一項最好的產品，該產品必須不具威脅性，而且容易使用。」「線上學習的解決方案也可讓我們了解有哪些人在受訓，他們在學些什麼，以及其對員工在公司內的表現能力有何影響。」

Hilton International 的英語訓練課程的目標如下：

- 打破地理界限，讓深具潛能的員工對公司有所貢獻，以期將 Hilton 的全球事業潛力極大化。
- 支持 Hilton 人力多樣化的努力，並培養當地人才管理飯店
- 採行個人化的英語學習課程，配合各種英語能力員工的需求，取得學習投資的最大效益，隨著課程的進行有效地讓所有受訓員工達到一致的英語水準。
- 為全世界的分公司創造效率並降低成本。

Hilton International 在仔細評選後選擇了 GlobalEnglish。Guthrie 補充說：

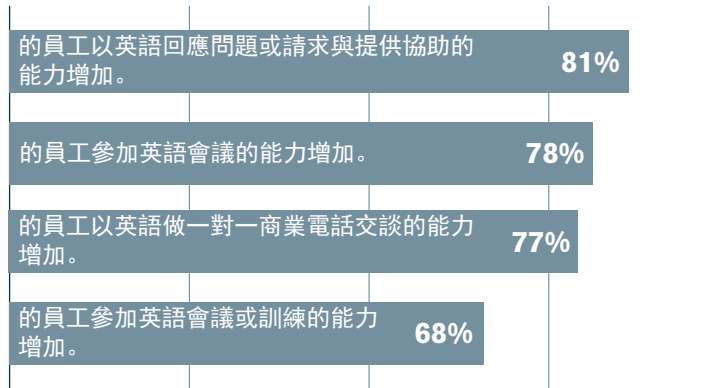
「GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 很顯然地有最好的功能和導覽，有高度的互動性以及最好的客戶支援。我們對 GlobalEnglish 學習服務教授所有必須的英語讀、寫、聽、說技巧也印象深刻。」

成果

Hilton International 使用 GlobalEnglish 課程後已有非常好的成績。在使用 GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 不到一年後，有 92% 的學員說他們已經將所學應用在工作上。



Hilton International 大部份的學員都表示他們的工作表現提升了。整體而言，71% 的 Hilton International 員工由於英語技巧改善，每星期節省超過1小時的時間：



經理們也表示，使用 GlobalEnglish 學習服務後，員工在下列各方面也有較好的表現：

- 與客戶應對
- 進行協商
- 與管理團隊互動
- 參加會議
- 閱讀和書寫電子郵件
- 電話交談

Guthrie 表示：「GlobalEnglish Corporation 是一個很特別的線上學習服務提供者，它瞭解經營一個全球性企業的挑戰為何，也能提供解決方法幫助我們改善我們的團隊、我們的文化、並且提升我們的競爭優勢。」