



精细化管理,推动员工队伍建设的法宝

中油阳光物业长沙分公司 刘国臣

企业的兴衰在员工,企业的一切生产经营活动都要靠员工去完成,企业要想在竞争激烈的市场中取得优势,一支专业化、高素质的员工队伍是关键所在。许多的企业都能够意识到这个问题,也在为员工队伍的建设做努力,可是效果事倍功半。究其原因,我认为,传统的粗放型管理、建设已经不再适应现代化的企业模式。

当前,从企业管理者和人力资源的角度出发,打造专业化高素质的员工队伍,须从以人为本、团队协作的角度出发,认清企业人力资源现状,了解员工需求及他们面对的机遇和挑战,将管理从粗放式转变为精细化,实现员工队伍建设的突破。

那么,什么是精细化管理,企业实施精细化管理的必要性和精细化管理对于员工队伍建设的意义又是什么呢?

精细化管理,是一种理念,一种文化。它是源于发达国家的一种企业管理理念,它是社会分工的精细化,以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求,是建立在常规管理的基础上,并将常规管理引向深入的基本思想和管理模式,是一种以最大限度地减少管理所占用的资源和降低管理成本为主要目标的管理方式。

就上述的定义来看,物业企业实施精细化管理是对传统管理方法的完善,是精益求精的体现,是科学经营的保障。将精细化管理运用到员工队伍的建设中,再合适不过了。首先,精细化员工队伍建设,能够保障新形势下物业企业的可持续发展。物业企业主要的业务是对客户提供各项物业服务,通过此项工作的不断完善来指导企业的发展思路。服务工作是由广大的一线员工完成的,工作质量的高低直接决定了客户对于物业企业的认可,继而决定了企业的发展。我们的企业在员工队伍建设方面,还有很多的层面处于粗放式管理阶段,仅仅停留在制度上,满足于笼统、未量化的标准,没有达到精确的要求。企业的高速发展与滞后的人力资源管理的矛盾日益

显现。为此,物业企业必须放弃传统的管理方法,积极探索和实施精细化管理,对员工组织结构进行必要的重组和调整,根据员工队伍情况分配工作任务,使工作效率和质量予以提高,确保企业健康、可持续发展。

其次,精细化员工队伍建设,是员工素质提高和技能专业化的需要。由于种种原因,物业企业的员工素质参差不齐,总体水平不高,在承担重大而艰巨的任务时会遇到瓶颈。然而,物业企业也要求必须是人才济济,以高质量的完成各项工作。这就要求企业必须积极地制定和实施人才管理计划,出台提高员工素质和专业技能的制度与方法,增强企业核心竞争力。精细化管理在很大程度上为此提供了支持。

那么,怎样对物业企业的员工队伍实施精细化管理呢?

第一,建立、完善绩效考核制度。值得欣喜的是,阳光物业已经建立了一套适用于企业的绩效考核制度,并逐渐在各个分公司间推广开来。其核心内容是考评的结果与个人的奖金挂钩,旨在提高员工的积极性和主动性。完善的绩效考核,应该针对不同的岗位设计不同的要求和考评方法,细化考核内容,量化考核标准,使考评制度化、科学化、规范化。引导广大员工认识自身工作的重要性与特殊性,对考评结果实行科学分级,采取适当的末尾淘汰或惩罚制度,实现奖金分配的倾向性,努力调动员工的主观能动性,提升工作业绩。

第二,实施人性化管理,增强团队凝聚力。机械化的管理不适用于以人为本的企业,物业企业应提高员工对企业的归属感、忠诚度,让员工体会到企业心系于他们,充满温情与亲情的企业才能使员工感到踏实,才能得人心,聚人气。关心员工在生活和工作中的困难,开展“送温暖”活动,解决员工实际困难,为员工办实事,让员工感到企业大家庭的温暖。华油集团党委书记朱龙在阳光物业的工会代表大会上讲,企业要做到“以人为本”,这个“本”,是员工安身立命之“本”,即在工作岗位上

的知识与技能。所以,企业想要留住人才,就必须了解员工的工作需求,以不同的培养方式提高员工的知识水平和工作技能,让员工对企业、对岗位有认同感,对工作有成就感。丰富员工的文化生活,创造良好的文化环境,引导员工涉猎书籍,丰富知识,拓宽视野,陶冶情操,提升个人素质,通过多种形式的体育、素质拓展活动,强健体魄,增强凝聚力。

第三,构建物业企业员工队伍精细化管理体系。根据物业企业的发展需求,确定员工队伍精细化管理的几个要点。一是岗位职责定性化。对部门、岗位工作任务的确切描述,主要是将该工作内容根据任务属性进行分类,以条款的形式将细分的工作任务按照一定的规则排序。构建定性的岗位职责的主要目的是要努力消除工作职责划分模糊、不科学、不合理的现象,解决部门职责与个人岗位职责关联度不强、分工不细、责任不落实等问题,解决“做什么”的问题。二是业务流程规范化。作为精细化管理的重点模块,实现业务流程规范化,就是要消除现有业务流程粗放化、工作程序不稳定的局面。避免部门间、岗位间相互推诿责任,解决员工“具体先做什么,后做什么,怎么做”的问题。三是工作标准量化。岗位工作标准的制定应注重数据化,做到软指标硬化,硬指标量化,要指标具体、便于衡量、能够实现、相关性高、规定时限。

由此来看,管理是从古至今的哲学,也是一门艺术,精细化管理更是一种意识,一种观念,一种认真的态度,一种精益求精的文化。在员工队伍建设中,“精”可以理解为更好、更优,精益求精;“细”可以解释为更加具体,细针密缕,细大不捐。精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重基础、重具体、重落实、重质量、重效果,讲究专注地做好每一件事,在每一个细节上精益求精、力争最佳。相信精细化管理将会为企业打上一支强心剂,给员工队伍建设带来不小的收获。

企业的目标从根本上来讲都是要追求利润的最大化,而企业利润目标的实现是以顾客的存在为基础的,一个企业离开了顾客,任何组织都难以生存。

那么做为企业我们如何实施顾客满意度呢?是否“只要我们做得好,顾客就会满意?”当我们分析了影响顾客满意的不同因素后,一定会有不同的看法。

一、影响顾客满意因素三个层面

一是必须具备因素,指的是顾客期望存在并认为理所当然存在的特性。例如顾客购买润滑油产品希望是产品优质、包装精美且能送货上门等等。由于这些都是顾客预期它应该有的,因此当没有达到这些效果时,顾客就会特别在意,并感到不满意。而即使这些特性产品都具备了,甚至更好,顾客也只会感到一般。

二是越多越好因素,顾客对于这种因素有一个较大的感觉范围,如果得到合理的满足,顾客不会有什么感觉。但如果我们做得更好,顾客会增加满意度。

三是期望之外因素,指的是顾客未曾期望以致会感到意外惊喜的那些特性。如:购买润滑油系列产品满3000元赠送一个工具箱,为长期用户定期免费赠送手套活动等。

二、构建顾客满意的服务营销战略

1、建立明确的顾客服务战略。

第一,牢固树立顾客满意的服务经营理念。企业在实施顾客满意的服务营销战略时,需要明确经营理念,建立令内外顾客都满意的服务经营理念。一切从顾客的利益出发,围绕顾客的满意开展各项经营活动。第二,建设以顾客为导向的企业服务文化。企业必须把顾客置于企业价值和文化的核心,建立以顾客为导向的企业服务文化。要将企业的目标与员工的追求联系起来,充分发挥员工的积极性和创造力,同时以人为本,树立管理服务的意识。企业还应通过各种公关手段宣传企业的文化理念,让外部顾客了解、认同企业的价值观和经营理念。

2、设计好服务的流程和操作规范。

第一,找准顾客特征,寻求顾客期望。首先要进行市场分析,找准顾客,要寻找出对企业有价值、能让企业盈利的顾客;然后要站在顾客的立场上,使用最直接深入顾客内心的方法,找出顾客对企业提供服务的期望,以准确地选择服务的具体内容和重点对象,设计出满足目标市场需求和欲望的服务。第二,站在顾客角度,设计服务流程。与有形产品相比较,服务是一个系统,因此,服务产品或顾客服务的全部营销活动集中表现在服务流程和各个环节上。要使各个环节都能有条不紊地进行,必须对服务流程进行精心设计。服务被合理地分解成服务的提供步骤、任务和方法,使服务提供过程中所涉及的人都能客观地理解和处理它。第三,把握住关键时刻,提高服务质量。“关键时刻”是顾客对于服务投入大量情感投资时与服务提供人员进行的简短互动时刻。顾客服务并不是一个连续不断的真实景象,而是由众多“关键时刻”的真实感觉组成的,“关键时刻”存在于顾客购买的时刻、服务台咨询的时刻、顾客抱怨的时刻,存在于任何与顾客打交道的时刻。大多数人凭借这种“关键时刻”的感受来评价一个企业的服务水平和服务质量,企业文化、企业形象、企业信誉也在许许多多的关键时刻中形成和显现。第四,处理好顾客投诉,变不满为满意。每个重视服务的企业都愿为顾客满意作出积极努力,但对于任何一个企业来说,大约有25%的顾客会产生不同程度的不满,这时企业要鼓励不满的顾客积极向公司投诉,进行服务补救,最终变顾客不满为满意。企业要采取积极措施,扫除顾客投诉障碍,处理好顾客投诉。首先,要鼓励顾客投诉。企业应该制定明确的产品和服务标准及补救措施,通过顾客能够接触到的各种媒体清楚地告诉顾客如何进行投诉及可能获得什么结果。其次,方便顾客投诉。企业应尽可能降低顾客投诉的成本,建立方便、省时、省力的信息接收渠道,使顾客投诉变得容易。再次,迅速处理顾客投诉。企业要形成完整专业的处理顾客投诉的工作流程,顾客投诉后,要立即做出富有人情味的明确反应,并将信息及时传递给解决此问题涉及到的每一个部门和员工。要尽快认清事实,在第一时间处理,并在处理的过程中,及时与顾客进行沟通,回复处理的结果。

浅析建立顾客满意的营销战略

中石化湖南湘潭石油分公司 周红亮

幼儿春季防病小常识

湖南省儿童医院急诊综合内科 朱微霖

春季气候变化多端,时而阳光明媚,春风拂面;时而春寒料峭,阴雨绵绵。气温常常是晨晚凉、白昼暖、夜间寒地特点。俗话说,“百草回芽,百病发作”,春季也是流行性脑膜炎、流行性感冒、流行性腮腺炎、水痘、白喉、麻疹、猩红热多种小儿疾病的流行季节,因此,婴幼儿春季防病保健很重要。那么,有关春季小儿保健的问题,家长应该注意哪些细节?

衣:春天最显著的特征之一就是早晚温差比较大,不要认为已入春季,宝宝可以马上脱掉冬装。其实,减少衣服也有一定的原则,先减下身的衣服,然后再减上身的衣服。在进出空调房间时,也要及时增减衣服。幼儿的活动量比较大,过多的衣物只会让孩子在出汗后患上感冒,因此父母除了需要给幼儿勤加衣服、勤脱衣服以外,解决问题的根本是帮助幼儿提高自身对于冷空气的调节机能。

食:保证钙质的充足供应,春天是孩子长个的好季节,孩子长高主要是骨骼发育的结果。骨的主要成分是钙,因此,春季应供给孩子充足的钙。

补钙一般有两个办法:一个是药补,另一个是食补。最好采用食补法,含钙丰富的食物有芝麻、黄花菜、萝卜、胡萝卜、海带、芥菜、田螺、虾皮等。再就是排骨汤或骨头汤,这些汤不仅含钙丰富,而且有助于身体对钙的吸收。不能让孩子多吃糖、巧克力、糕点,因为里面含有较多的磷酸盐,能阻碍钙在体内代谢。多补充维生素C,维生素C在人体内的作用是提高脑神经的灵敏程度,使脑对刺激的反应灵活,还能提高免疫力和抗病能力,对孩子的脑和身体都有很重要的作用。另外可给孩子补充一些粗粮、杂粮以及含自然糖分和富含植物性脂肪的食物,如玉米、小米、绿豆、黄豆、红薯干、葡萄干、花生米、核桃仁、松子、葵花子等。

住:过了冬至,白天越来越长,所以,宝宝会睡得迟一些,起床时间也会早很多。建议家长在晚上睡眠时,窗户略开一条缝,使室内流通。如果开空调,室温最好在28℃--29℃。宝宝不要蒙被睡,母婴最要分开睡,宝宝睡觉时要预防宝宝窒息。

行:想要预防疾病,提高自身的抵抗力是最有效的,由于冬天气候寒冷,宝宝的室外活动减少,一到春天宝宝迫不及待地想出去玩,这时家长可以让他逐步增加户外活动的量。每天1—2小时,每日2次,活动量以宝宝不出汗为度。这样既可吸入新鲜空气,又可舒筋活血。带上孩子到生机勃勃的自然界踏青,常陪伴孩子进行一下体育锻炼,不仅能够增进亲子之间的感情,也有助于孩子的身体发育。也可以去到有绿化的小区或公园尽情舒展筋骨,而不是去人多的超市或车多的马路旁。幼儿通过皮肤接触到冷空气,通过鼻子呼入冷的空气,这样他从小就可以锻炼身体对冷空气的调节能力,从而达到增强体质的效果。坚持用冷水洗手洗脸,饮食保持均衡营养,养成良好的卫生习惯,适量补钙等等小方法都有助于孩子抗病能力的提高。

我们希望在爸爸妈妈掌握这些小常识后,能将其坚持应用于日常的生活之中,为了宝宝的健康,持之以恒,帮助孩子更健康的成长。