

۶ گام برای عبور از بحران در گردشگری

در این مطلب از ۶ ایده ای بخوانید که امیدواریم عمل کردن به آنها، شرایط را برایتان بهتر کند.

۱- الگویی مناسب باشید.

تمام مدیران عالی رتبه وظیفه دارند امید، عشق ورزیدن به کار، تسهیل کردن امور، جدیت، تمرکز و کنترل اوضاع را در خود تقویت و نگاه بالا به پایین را در برخورد با دیگران حذف کنند. اگر روزی حالتان خوب نیست و می‌خواهید با اخم سر کار بروید، اگر نروید خیلی بهتر است و مطمئناً به سازمان‌تان کمک بیشتری کرده‌اید! انتقال تنش‌ها به سازمان، آفت بزرگی است که باید آن‌را از رده‌های بالا کنترل کرد. یکی دیگر از موضوعاتی که به الگو بودن مربوط می‌شود، همسو بودن و درک متقابلی است که مدیران باید در شرایط بحران داشته باشند. مثلاً اگر حقوق کارمندان‌تان عقب افتاده و دارید برای یک سفر شخصی به دور اروپا برنامه‌ریزی می‌کنید یا اینکه سازمان‌تان به بهبود تجهیزات نیاز دارد و شما به‌جای آن دارید ماشین گران قیمت‌تری می‌خرید، مطمئن باشید که بحرانی بزرگ در سازمان، انتظاراتان را می‌کشد. این مثال حالت برعکس هم دارد. کارکنان همواره در حال مقایسه‌اند و نیازهایی دارند که باید به آنها توجه خاص کرد تا تیم به‌درستی اهداف سازمان را دنبال کند.

۲- سطح رضایت کارکنان را بالا ببرید.

در شرایط دشوار مردم بیشتر به دنبال بهانه‌هایی برای ناامیدی و پذیرفتن مشکلات هستند و سختی‌ها بیشتر به چشم می‌آیند. اگر سازمان و نیروی کار برایتان مهم است به پرسنل‌تان بها بدهید و نیازها و مشکلات آنها را رفع کنید. هیچ چیز در این زمان بهتر از پرداخت به موقع حقوق، نشان دادن امنیت شغلی، درک نیازها و رسیدگی به درخواست‌های مساعد، احترام به پرسنل و بازبینی روابط بین مدیران و کارمندان نخواهد بود. مثلاً اگر شما صاحب یک هتل هستید و نیروهای خانه‌داری بسیاری دارید خوب می‌دانید که حتی یک روز دیر پرداخت کردن حقوق‌شان می‌تواند به آنها آسیب‌های بسیاری بزند. مراقب نیروی انسانی باشید و بر آن تمرکز کنید تا آنها بتوانند بدون ناامیدی و با تمام نیرو عبور از بحران کنارتان باشند.

۳- موضوعات را بازنگری و اولویت‌بندی کنید.

در حالت عادی معمولاً رشد و توسعه سازمان در اولویت است و منابع برای آنها صرف می‌شود. واضح است که نباید به‌طور کامل این بخش را متوقف کنید اما بهتر است اهداف، راه‌های رسیدن به آنها و شرایط سازمان‌تان را بازنگری و بعد برای رسیدن به آنها مجدد برنامه‌ریزی کنید. مثلاً اگر یک آژانس گردشگری هستید و هدف‌تان برگزاری تورهایی به مقاصد خارجی بکر و جدید است، شاید بد نباشد در تصمیم‌تان تجدیدنظر و انرژی‌تان را صرف نگه داشتن بازارهایی کنید که به آن تسلط دارید.

۴- هزینه‌ها را کم کنید اما خسیس نشوید.

کم کردن هزینه‌ها راهکاری است که در زمان بحران بسیاری از سازمان‌ها به آن فکر می‌کنند اما گاهی آن‌را اشتباه انجام می‌دهند. مثلاً ممکن است در سازمان وسایل برقی کهنه‌ای داشته باشید که برق زیادی مصرف می‌کنند و هر چند وقت یک‌بار به خاطر آنها مجبورید هزینه‌های زیادی بپردازید، وسایل شوینده مناسبی در اختیار نیروی خدماتی نگذاشته‌اید و این باعث شده تا او مجبور باشد هر قسمت را چند بار پاکسازی کند، محیط سازمان‌تان را خوب عایق‌بندی نکرده‌اید و مقدار زیادی انرژی هر روز در حال هدر رفتن است و بسیاری از مثال‌های دیگر که بخشی عمده‌ای از درآمدهایتان را دارد از شما می‌گیرد. اما در برخی از سازمان‌ها به جای پیدا کردن

این محل‌های هدر رفت انرژی و درآمد، قند قندان‌ها را خالی می‌کنند یا دستمال‌های کاغذی را از سرویس‌های بهداشتی جمع می‌کنند که نه تنها در هزینه‌ها نقش موثری ندارد بلکه رضایت نیروی انسانی را نیز پایین خواهد آورد. در نتیجه به جای خسیس بودن با مشارکت کارکنان‌تان تمام هزینه‌ها را بررسی و قسمت‌های مهم را شناسایی کنید تا فرآیندها بهبود یابد و مشکلات زیر ساختی رفع شود.

۵- صدف‌ها را از کشتی سازمان دور کنید.

در طبقه‌بندی مشتریان به گروهی بر می‌خوریم که به‌عنوان صدف‌های سازمانی از آنها یاد می‌شود. افرادی که مثل صدف ممکن است گوهری داشته باشند که تقریباً دست نیافتنی است و نه تنها سودی برای سازمان ندارند بلکه هزینه‌های بسیاری را به شما تحمیل خواهند کرد. مثلاً مشتریانی که فقط در زمان تخفیف، مشتری تورهای یکروزه‌تان هستند یا کسانی که در هتل‌ها و رستوران‌ها چند برابر سودی که ممکن است داشته باشند از شما توقع هزینه دارند. در زمان بحران وقت مناسبی است که با این گروه‌ها برای همیشه خداحافظی کنید و به‌صورت شفاف خدمات‌دهی‌تان را به آنها متوقف کنید.

۶- از مشاوران کمک بگیرید.

فرقی ندارد که هدایت تمام یا بخشی از یک سازمان را بر عهده دارید، همواره مشاوران دلسوز و آگاه می‌توانند از زاویه‌ای دیگر به موضوعات نگاه کند و برایشان راه‌حلهایی پیدا کنند؛ کسانی که برای خوشایندتان فقط تایید و تمجیدتان نکنند بلکه با روش‌ها و اصول تجربه شده قبلی برای عبور از مشکلات کنارتان بایستند. در پایان این نکته را به یاد داشته باشید که هیچ نیرویی در جهانبوی‌تر از اراده انسانی که نمی‌خواهد در برابر مشکلات خم شود وجود ندارد و پیروزی از آن افرادی است که تا لحظه طلوع دست از تلاش برای از بین بردن تاریکی برنداشتند.

منبع: بهنام اسلمی - مشاور توسعه کسب‌وکار - خبرگزاری دنیای اقتصاد