

Six Sigma în Industria hotelieră

Six Sigma este o metodologie de îmbunătățire a procesului bazată pe ciclul **DMAIC** (Definire – Măsurare – Analiză – Îmbunătățire – Control) ce se aplica cu succes și în hoteluri. Folosind unelte specifice Six Sigma putem rezolva probleme precum creșterea satisfacției clienților.

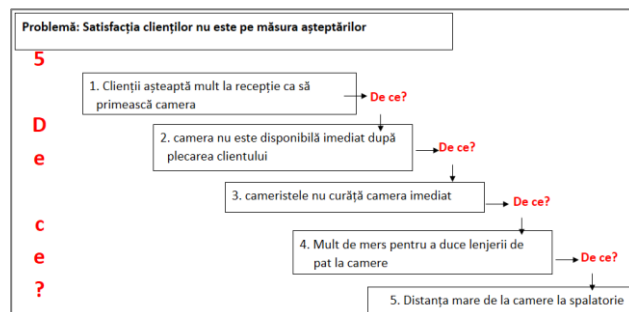
Iată un exemplu de proiect de succes utilizând Six Sigma pentru a îmbunătăți activitatea în industria hotelieră. Proiectul se numește “Creșterea satisfacției clienților”. În **Definire** s-a studiat procesul (process map), s-a stabilit echipa ce va lucra la acest proiect și s-a ascultat vocea clienților VOC. Indicatorul cheie care dă performanța procesului ales a fost “Satisfacția clienților” – Cs.



Un chestionar cu 10 întrebări a fost folosit și s-au colectat date timp de 2 luni (**Măsurare**). Variabilele colectate au fost: timpul de așteptare la recepție până la primirea camerei, tipul de mic dejun (suedez sau simplu), gradul de curățenie în camere, Wi-Fi, transport de la aeroport la hotel, aer condiționat în camere, seif, parcare etc. Identificarea factorilor care influențează Satisfacția clienților s-a făcut prin Ishikawa.

Satisfacția clienților a fost influențată în cea mai mare măsură de timpul de așteptare la recepție până la primirea camerei. Se formau cozi la recepție iar turiștii deveneau nervoși pentru că pierdeau timpul. De asemenea turiștii se plângeau și de lipsa canapelelor din holul recepției. Variabile pe care s-au indentificat ca potențiale cauze pentru a influența această problema au fost: ziua din săptămână, mărimea grupului de clienți, motivul așteptării, ora.

În urma **Analizei** s-a constatat că majoritatea clienților așteptau deoarece camera nu era disponibilă imediat după plecarea clientului dinaintea lui, cameristele nu curăț camera imediat, sau recepționierii nu se grăbesc. Folosind 5 De ce se ajunge la cauza rădăcină care a fost distanța de la camere la spălătorie (a se vedea poza alăturată).



S-a trecut la identificarea unor soluții care puse în practică ar elimina sau diminua efectele negative pentru care a fost făcut proiectul (faza de Îmbunătățire). Soluția aleasă a fost dispunerea de stații de lucru temporare pentru depozitare lenjerii (dar in viitor stabile) la fiecare etaj al hotelului. Test Pilot.

Timp de 3 luni a fost observată (din chestionare) o îmbunătățire semnificativă a timpului de așteptare. Apoi stațiile de lucru temporare au fost înlocuite de altele stabile, permanente în faza de **Control**.

Alte soluții implementate au fost: Instruirea personalului cu privire la soluționarea momentelor cheie, înființarea jurnalului clientului, întocmirea și implementarea standardelor pentru producția culinară, organizarea unor acțiuni (de tipul unei invitati la o cafea, ceai), cu discuții în care clienții să-și expună sugestiile despre servire, bucătărie, ambianță și confort. La 3 luni după implementarea totală, satisfacția clienților a crescut de la 3.7 la 4.5.



Vă invităm la cursurile Six Sigma organizate de Effective Flux pentru a putea beneficia de avantajele acestei metodologii.