

响,我国的服务行业发展较发达国家严重停滞,随着经济的发展和市场的开放,我国企业若想改变服务落后的现状,增加企业在国际化竞争中的软实力,必须从思想根源上着手改革,重视服务意识、服务创新意识及可接轨国际服务管理体系的人才培养方式。高等职业院校亦应迎合市场需求,积极进行高素质服务型人才培养计划制定。

高素质服务型人才培养方案设计应着重围绕以下要素展开:

1. 服务意识培养

服务是产品不可分割的一部分。服务能力来自于从业人员对服务深刻的认识,好的服务不仅仅是服务技巧、业务娴熟,更重要的是服务的意识和态度。中国有成百上千家火锅连锁店,但把店开到海外,载入哈佛商学院经典成功案例的只“海底捞”一家。海底捞掌门人张勇秉持的信念“好的服务可以赚大钱”。正是基于对优质服务的执着追求,才成就了今天的海底捞,而实施有温度的优质服务的前提条件便是每一名员工都具备良好的服务意识。高等职业学校应从关注顾客需求、重视顾客感受,了解顾客满意对于企业长久发展的重要战略意义等维度对学生展开服务意识的培养。

2. 精细化、个性化服务能力培养

优质服务必须打破传统被动服务的模式。优质的服务需要具备细节、体现人性化、灵活而又多变;通过建立顾客资料库,进行多维度、深层次的数据分析,有针对性地主动开展满足用户个性化需求的全方位服务,并形成信息追踪的闭环操作,不断完善数据的精度,让用户享受到超出预期的服务体验,进而提升顾客满意度,为企业创造服务附加价值。服务技能型人才培养需要增加服务营销类课程设计,让学生了解市场细分原理、精耕细作的营销操作方式;同时增强学生数据调研、整理、分析等操作技能。

3. 接轨国际服务管理体系的视角培养

拥有接轨国际的服务人才将是我国向服务型经济转型的重要基础。我国是一个有着丰富自然及人文旅游资源的国家,然而在很多西方人意愿中,选择亚洲城市旅游出行日本东京往往被放置首位。东京拥有便利发达的公共服务设施、先进的医疗技术、治安环境亚洲居首、干净整洁的城市居所、较高普及程度的双语言教育以及热情主动、注重细节的服务体验等,每年为东京吸引着大批的海外游客。除日本东京外,亚洲的新加坡、中国香港、曼谷等城市亦都深受全球游客的喜爱,除高

度发达的公共服务设施外,与国际接轨的服务理念,高度的双语教育是以上城市备受热捧的原因。高等职业学校应迎合当下我国城市建设和发展的需要,积极为社会提供具备接轨国际服务视角,拥有双语服务能力的人才。

4. 服务创新能力培养

市场需要有创新能力的服务。随着人口年龄结构变化、居民生活方式的改变以及科技的发展,我国原有的客服从业人员拥有的经验已远远不能满足市场的需求。如:养老市场日益增加的具备一定身体及心理护理基础的服务需求;懒人经济催生的便捷式购物及物流服务等。服务创新将成为社会发展的主要动力:服务创新可以通过科技进步创造出新型的服务技术;服务创新可以通过服务环境设计及氛围营造,重新塑造企业的服务形象;服务从业人员可以凭借大数据分析,将顾客对服务的需求更精准定位,提供定制化、个性化的可伸缩服务型产品。那么,如何利用信息技术、理论知识等工具为社会提供并创造更精准、更有新意的服务,增加企业的服务竞争能力是当代高素质服务人才应该具备的能力,也是高等职业院校在进行人才培养时应遵从的思路和方向。

高等职业教育作为技能型人才培养的重要渠道,应契合市场需求进行具备较高综合素养的客户服务型人才培养规划;制定出科学完善、接轨社会需要的人才培养计划,并尝试培养学生打破学科及专业限制,具备放眼未来不断调整自身适应市场的能力,实现职业教育的人才供给与社会经济发展的人才需求达到均衡。

参考文献:

- [1] 东方财富网. 机器人代替人工的喜与忧[EB/OL]. http://money.eastmoney.com/news/1583_20161204690224986.html?from=groupmessage&isappinstalled=0, 2016-12-4.
- [2] 中国电子商务研究中心. 快递分拣机器人视频走红 物流业还有哪些高科技?[EB/OL]. <http://b2b.toocle.com/detail-6393089.html>, 2017-4-18.
- [3] (美)丹尼尔·贝尔. 后工业社会的来临——对社会预测的一项探索[M]. 北京: 新华出版社, 1995.
- [4] 许剑毅. 服务业继续发挥经济增长的主引擎作用[EB/OL]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201707/t20170719_1514478.html, 2017-07-19.

责任编辑 何丽华