

LA MAISON

HOTELS

Leadership Capability Framework

Khung Năng Lực Lãnh Đạo

E-BOOK

SOFITEL
LEGEND

SOFITEL



GALLERY
HOTEL
COLLECTION

EMBLEMS
COLLECTION

MỚI! Khung Năng Lực Lãnh Đạo

Tất cả Heartists của Maison						
Thái độ sang trọng						
Đam mê và niềm tự hào đối với thương hiệu						
Nhà lãnh đạo tương lai						
Kỹ năng chuyên môn						
Trưởng nhóm						
				Thúc đẩy thành công của đội nhóm	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Trưởng bộ phận						
				Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Tổng quản lý						
Điều hướng các vấn đề phức tạp	Truyền cảm hứng về tầm nhìn chung	Tư duy khởi nghiệp/doanh nhân	Xây dựng các kết nối chiến lược	Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang

Thái độ Sang trọng



Xuất sắc nhưng khiêm tốn

Thể hiện sự kiên định và chú trọng đến từng chi tiết trong mọi việc mình làm, Luôn cần mẫn và bền bỉ trong việc thực hiện các tiêu chuẩn và mang đến trải nghiệm khách hàng xuất sắc.

Có sự “ám ảnh tích cực” về chất lượng và tính thẩm mỹ Luôn chú trọng đến chất lượng và thẩm mỹ khi kiến tạo nên những sản phẩm và không gian đơn giản nhưng tinh tế, đẹp đẽ.

Xem phản hồi như một cơ hội để cải thiện
Nhìn nhận phản hồi như cơ hội để nâng cao hiệu quả của bản thân, đội ngũ và La Maison.

Phong thái nổi bật

Chủ động vận dụng nghệ thuật kể chuyện để thu hút và tạo ảnh hưởng đến người khác

Kết nối chân thành với mọi người, đồng thời luôn quan sát và thấu hiểu bối cảnh tổng thể (savoir faire)

Thể hiện sự tự tin và ấm áp trong mọi tương tác với tất cả mọi người

Thể hiện hình ảnh cá nhân một cách thanh lịch và tinh tế trong trang phục, tác phong và giao tiếp.

Trí tuệ cảm xúc (EQ) ở mức cao

Nhận biết, thấu hiểu và ghi nhận cảm xúc của người khác

Thể hiện sự đồng cảm và dự đoán được phản ứng từ cảm xúc của người đối diện
Điều chỉnh hành vi của bản thân để phù hợp và hài hòa với người khác

Đam mê và niềm tự hào đối với thương hiệu



Sống cùng thương hiệu

Am hiểu sâu các nguyên tắc quản trị thương hiệu và những hướng dẫn thương hiệu riêng biệt của khách sạn

Huấn luyện các Heartist về DNA thương hiệu và những hành vi gắn liền với thương hiệu

Làm gương thể hiện DNA thương hiệu trong mọi tương tác hằng ngày với khách hàng

Yêu thương hiệu

Luôn nói về thương hiệu với tinh thần tích cực; là đại sứ của thương hiệu.

Đảm bảo thể hiện rõ nét bản sắc và các giá trị cốt lõi của DNA thương hiệu thông qua hành vi, trang phục và ngôn ngữ giao tiếp.

Thể hiện niềm đam mê với câu chuyện và văn hóa của thương hiệu, đồng thời mang đến trải nghiệm khách hàng xuất sắc.

Dẫn dắt thương hiệu

Đảm bảo khách sạn và toàn thể Heartists luôn thể hiện nhất quán bản sắc riêng biệt và các giá trị cốt lõi của DNA thương hiệu.

Thể hiện sự gắn kết và cam kết với cộng đồng với vai trò là đại diện của thương hiệu.

Tạo ảnh hưởng và đàm phán nhằm duy trì tính toàn vẹn và chuẩn mực của thương hiệu.

Bạn phù hợp với vị trí nào?

Nhà lãnh đạo tương lai

Nhân viên hành lý, Nhân viên buồng phòng, Lễ tân tiền sảnh, Nhân viên tạp vụ / rửa bát, Nhân viên phục vụ Ẩm thực, Điều phối viên Kinh doanh, Lễ tân Spa, Nhân viên cứu hộ

LÃNH ĐẠO CHÍNH MÌNH

Trưởng nhóm

Giám sát Dịch vụ Phòng, Giám sát Buồng phòng, Giám sát Nhà hàng, Trưởng nhóm hoặc Giám sát Lễ tân, Quản lý Công nợ phải trả

LÃNH ĐẠO NGƯỜI KHÁC

Trưởng bộ phận

Giám đốc Khối Buồng phòng, Bếp trưởng Điều hành, Giám đốc Ẩm thực, Quản lý Nhà hàng, Quản lý Quầy bar, Quản lý Lễ tân, Quản lý Ca trực

LÃNH ĐẠO CÁC LÃNH ĐẠO

Tổng Quản lý

Tổng Quản lý, Quản lý Khách sạn, Giám đốc Vận hành, Tổng Quản lý Khu vực, Tổng Quản lý Cụm, Phó Chủ tịch Vận hành

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ KINH DOANH

—

Nhà lãnh đạo tương lai

Khung năng lực lãnh
đạo - *E-Book*

Năng lực Trưởng nhóm



Thái độ sang trọng+ Đam mê & tự hào thương hiệu & KĨ NĂNG CHUYÊN MÔN

LA MAISON

— Trưởng nhóm

Khung năng lực lãnh
đạo - *E-Book*



Khung năng lực lãnh đạo

Tất cả Heartists của Maison						
Thái độ sang trọng						
Đam mê & tự hào thương hiệu						
Nhà lãnh đạo tương lai						
Kỹ năng chuyên môn						
Trưởng nhóm						
				Thúc đẩy thành công của đội nhóm	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Trưởng bộ phận						
				Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Tổng quản lý						
Điều hướng các vấn đề phức tạp	Truyền cảm hứng về tầm nhìn chung	Tư duy khởi nghiệp/doanh nhân	Xây dựng các kết nối chiến lược	Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang

KHUNG NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

Năng lực trưởng nhóm

Thái độ sang trọng+ Đam mê & tự hào thương hiệu & KĨ NĂNG CHUYÊN MÔN

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG HẠNG SANG

Làm gương trong việc luôn gần gũi và phản hồi nhanh chóng với khách hàng mỗi ngày

Thường xuyên huấn luyện và trao đổi phản hồi hằng ngày nhằm xây dựng đội ngũ đại sứ/nghệ nhân dịch vụ cao cấp tận tâm với trải nghiệm sang trọng.

Dẫn dắt việc xây dựng các dịch vụ cá nhân hóa, được thiết kế riêng theo nhu cầu của từng khách hàng.

Là người bảo chứng cho chất lượng, hình ảnh thương hiệu và trải nghiệm khách hàng

NUÔI DƯỠNG VĂN HÓA THUỘC VỀ

Xây dựng tinh thần cộng đồng trong khách sạn thông qua việc đối thoại, trao đổi thường xuyên với toàn thể Heartists.

Thể hiện sự quan tâm chân thành và chăm lo cho sức khỏe, sự an lành và phúc lợi của tất cả Heartists.

Xây dựng niềm tin bằng cách giao tiếp cởi mở và minh bạch với toàn thể Heartists.

Tôn trọng sự đa dạng và thể hiện sự thấu hiểu, nhạy cảm về văn hóa.

THÚC ĐẨY THÀNH CÔNG CỦA ĐỘI NHÓM

Tối ưu hóa hiệu quả vận hành nhằm vượt các mục tiêu đề ra

Phát triển, định hướng và tạo động lực cho đội ngũ nhằm đạt được các mục tiêu chung.

Trao cho người khác nguồn lực và quyền tự chủ để đạt được mục tiêu của họ.

Đưa ra các quyết định sáng suốt cho bản thân và đội nhóm trong những tình huống đầy thử thách.

LA MAISON

— Trưởng Bộ phận

Khung năng lực lãnh
đạo - *E-Book*



TRƯỞNG BỘ PHẬN

KHUNG NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

Tất cả Heartists						
Thái độ sang trọng						
Đam mê & tự hào thương hiệu						
Nhà lãnh đạo tương lai						
Kỹ năng chuyên môn						
Trưởng nhóm						
				Thúc đẩy thành công của đội nhóm	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Trưởng bộ phận						
				Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Tổng quản lý						
Điều hướng các vấn đề phức tạp	Truyền cảm hứng về tầm nhìn chung	Tư duy khởi nghiệp/doanh nhân	Xây dựng các kết nối chiến lược	Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang

KHUNG NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

Năng lực Trưởng bộ phận

Thái độ sang trọng + Đam mê & tự hào thương hiệu & KỸ NĂNG CHUYÊN MÔN

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG HẠNG SANG

Làm gương trong việc luôn gần gũi và phản hồi nhanh chóng với khách hàng mỗi ngày

Thường xuyên huấn luyện và trao đổi phản hồi hằng ngày nhằm xây dựng đội ngũ đại sứ/nghệ nhân dịch vụ cao cấp tận tâm với trải nghiệm sang trọng.

Dẫn dắt việc xây dựng các dịch vụ cá nhân hóa, được thiết kế riêng theo nhu cầu của từng khách hàng.

Là người bảo chứng cho chất lượng, hình ảnh thương hiệu và trải nghiệm khách hàng

NUÔI DƯỠNG VĂN HÓA THUỘC VỀ

Xây dựng tinh thần cộng đồng trong khách sạn thông qua việc đối thoại, trao đổi thường xuyên với toàn thể Heartists.

Thể hiện sự quan tâm chân thành và chăm lo cho sức khỏe, sự an lành và phúc lợi của tất cả Heartists.

Xây dựng niềm tin bằng cách giao tiếp cởi mở và minh bạch với toàn thể Heartists.

Tôn trọng sự đa dạng và thể hiện sự thấu hiểu, nhạy cảm về văn hóa.

THÚC ĐẨY THÀNH CÔNG CỦA ĐỘI NHÓM

Tối ưu hóa hiệu quả vận hành nhằm vượt các mục tiêu đề ra

Phát triển, định hướng và tạo động lực cho đội ngũ nhằm đạt được các mục tiêu chung.

Trao cho người khác nguồn lực và quyền tự chủ để đạt được mục tiêu của họ.

Đưa ra các quyết định sáng suốt cho bản thân và đội nhóm trong những tình huống đầy thử thách.

LA MAISON

Tổng quản lý

Khung năng lực lãnh
đạo - *E-Book*

MỚI! Khung Năng Lực Lãnh Đạo

Tất cả Heartists của Maison						
Thái độ sang trọng						
Đam mê & tự hào thương hiệu						
Nhà lãnh đạo tương lai						
Kỹ năng chuyên môn						
Trưởng nhóm						
				Thúc đẩy thành công của đội nhóm	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Trưởng bộ phận						
				Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang
Tổng quản lý						
Điều hướng các vấn đề phức tạp	Truyền cảm hứng về tầm nhìn chung	Tư duy khởi nghiệp/doanh nhân	Xây dựng các kết nối chiến lược	Biến tầm nhìn thành hành động	Nuôi dưỡng văn hóa thuộc về	Trải nghiệm khách hàng hạng sang

KHUNG NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

Năng lực Tổng quản lý

Thái độ sang trọng+ Đam mê & tự hào thương hiệu & KĨ NĂNG CHUYÊN MÔN

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG HẠNG SANG

Làm gương trong việc luôn gần gũi và phản hồi nhanh chóng với khách hàng mỗi ngày.

Thực hiện huấn luyện và phản hồi hằng ngày nhằm xây dựng đội ngũ nghệ nhân dịch vụ cao cấp, tận tâm với chuẩn mực sang trọng.

Dẫn dắt việc sáng tạo các dịch vụ cá nhân hóa, được thiết kế riêng theo nhu cầu của từng khách hàng.

Là người bảo chứng cho chất lượng dịch vụ, hình ảnh thương hiệu và trải nghiệm khách hàng.

NUÔI DƯỠNG VĂN HÓA THUỘC VỀ

Xây dựng tinh thần cộng đồng trong khách sạn thông qua việc đối thoại, trao đổi thường xuyên với toàn thể Heartists.

Thể hiện sự quan tâm chân thành và chăm lo cho sức khỏe, sự an lành và phúc lợi của tất cả Heartists.

Xây dựng niềm tin bằng cách giao tiếp cởi mở và minh bạch với toàn thể Heartists.

Tôn trọng sự đa dạng và thể hiện sự thấu hiểu, nhạy cảm về văn hóa.

BIẾN TÂM NHÌN THÀNH HÀNH ĐỘNG

Thấu hiểu, truyền cảm hứng và tạo động lực cho đội ngũ để triển khai và thực hiện chiến lược của khách sạn.

Trao cho người khác nguồn lực và quyền tự chủ cần thiết để đạt được các chỉ số KPI.

Tối ưu hóa hiệu quả tài chính của hoạt động vận hành nhằm vượt các mục tiêu đề ra.

Tìm kiếm, ủng hộ những ý tưởng sáng tạo tốt nhất và chủ động đưa chúng vào triển khai thực tế.

XÂY DỰNG KẾT NỐI CHIẾN LƯỢC

Vận dụng trí tuệ linh hoạt để tư duy trừu tượng, suy luận nhanh và giải quyết vấn đề một cách độc lập, không phụ thuộc vào kiến thức đã có trước đó.

ham gia vào tư duy suy đoán và tư duy hệ thống để giải quyết nhanh các vấn đề phức tạp.

Quản lý hiệu quả nhiều nhiệm vụ cùng lúc, linh hoạt chuyển đổi mượt mà từ ý tưởng này sang ý tưởng khác.

Khuyến khích các ý tưởng đột phá, khác biệt và có khả năng phân tích tác động dài hạn của những ý tưởng đó đối với khách sạn.

Chủ động tìm kiếm ý kiến tư vấn từ các chuyên gia chức năng hoặc chuyên môn kỹ thuật.

TƯ DUY DOANH NHÂN

Vận dụng trí tuệ linh hoạt để tư duy trừu tượng, suy luận nhanh và giải quyết vấn đề một cách độc lập, không phụ thuộc vào kiến thức đã có trước đó.

Áp dụng tư duy suy đoán và tư duy hệ thống nhằm giải quyết nhanh các vấn đề phức tạp.

Quản lý hiệu quả nhiều nhiệm vụ cùng lúc, linh hoạt chuyển đổi mượt mà từ ý tưởng này sang ý tưởng khác.

Khuyến khích các ý tưởng đột phá, khác biệt và có khả năng phân tích tác động trong tương lai của ý tưởng đối với khách sạn.

Chủ động tìm kiếm ý kiến tư vấn từ các chuyên gia chức năng hoặc chuyên môn kỹ thuật.

TRUYỀN CẢM HỨNG VỀ TÂM NHÌN CHUNG

Thấu hiểu, truyền cảm hứng và tạo động lực cho đội ngũ nhằm thực hiện hiệu quả chiến lược của khách sạn.

Trao cho người khác nguồn lực và quyền tự chủ cần thiết để đạt được các chỉ số KPI.

Tối ưu hóa hiệu quả tài chính trong hoạt động vận hành để vượt các mục tiêu đề ra.

Tìm kiếm, ủng hộ những ý tưởng sáng tạo tốt nhất và chủ động đưa chúng vào triển khai thực tế.

ĐIỀU HƯỚNG CÁC VẤN ĐỀ PHỨC TẠP

Vận dụng trí tuệ linh hoạt để tư duy trừu tượng, suy luận nhanh và giải quyết vấn đề một cách độc lập, không phụ thuộc vào kiến thức đã có trước đó.

Áp dụng tư duy suy đoán và tư duy hệ thống nhằm giải quyết nhanh các vấn đề phức tạp.

Quản lý hiệu quả nhiều nhiệm vụ cùng lúc, linh hoạt chuyển đổi mượt mà từ ý tưởng này sang ý tưởng khác.

Khuyến khích các ý tưởng đột phá, khác biệt và có khả năng phân tích tác động trong tương lai của ý tưởng đối với khách sạn.

Chủ động tìm kiếm ý kiến tư vấn từ các chuyên gia chức năng hoặc chuyên môn kỹ thuật.



LA MAISON