

# PDCA là gì □ Chu trình quản lý

## PDCA trong dịch vụ khách hàng

Thì và ngày hôm nay tôi sẽ chia sẻ với các bạn những anh chị đang làm việc trong vai trò cán bộ quản lý, quy trình để kiểm soát chất lượng dịch vụ theo quy trình pca. Tôi có thể làm việc ở bất cứ công ty nào bởi tôi luôn lặp lại chu trình pca. Đây là câu nói đầu tiên của Hiroshi Okuda, nguyên chủ tịch tập đoàn Toyota, trong buổi tọa đàm với báo chí diễn ra vào 5/2002. Nhiều người cho rằng họ đã được nghe nói về pca từ khi mới vào công ty rồi hay giờ này mà vẫn còn nói về pca. Chẳng phải đây là một công thức rất cơ bản trong kinh doanh. Tuy nhiên, mặc dù đây là chu trình quen thuộc, gần gũi và có vẻ ai cũng biết và là cách tư duy căn bản nhất, nhưng hầu như khi áp dụng. Không phải ai cũng áp dụng hiệu quả và triệt để dù đã được nghe qua được kêu gọi dùng pca nhưng nhiều cán bộ quản lý không đưa ra được chỉ thị chỉ đạo chính xác, kết quả là không tạo thành hành động theo một thể thống nhất. Chúng ta đang nói đến tư duy dịch vụ và làm thế nào để tư duy dịch vụ này được nhân rộng, mang tính hệ thống cho cả một doanh nghiệp trong vai trò là một cán bộ quản lý thì việc dùng PCA là cần thiết. Đây là chu trình quản lý chất lượng của giáo sư Deming hay còn được gọi là vòng tròn Deming và pca là chữ cái đầu tiên của 4 bước trong quy trình này. Cụm từ pca là viết tắt của Plan lập kế hoạch, thực hiện kế hoạch đã lập, check, kiểm tra về thực hiện kế hoạch và ếch thực hiện điều chỉnh, cải tiến, thích hợp. Chúng ta làm việc gì, chúng ta đều cần lập kế hoạch, đó là chữ đen sau khi chúng ta là kế hoạch, song chúng ta đến với giai đoạn tiếp theo, đó là đi thực hiện. Và đương nhiên, giáo sư Lê Minh cũng chia sẻ, trong quá trình thực hiện, chúng ta nhớ kiểm tra kết quả của việc thực hiện đó là trick. Và khi chúng ta kiểm tra sẽ có 2 trường hợp, nếu kết quả đạt yêu cầu, chúng ta cần tiếp tục tiếp tục lập ra kế hoạch mới. Nhưng nếu chúng ta kiểm tra mà kết quả không đạt yêu cầu, chúng ta cần nhìn lại, tìm ra nguyên nhân, thực trạng và giải pháp để thực hiện kế hoạch đã lập ra. Trước đó, việc áp dụng chu trình pca sẽ khuyến khích cán bộ, nhân viên đưa ra cách thức giải quyết vấn đề và thực hiện triệt để kế hoạch. Đảm bảo cho nhân viên khi lập kế hoạch kiểm tra và kết hợp phản hồi trước khi bắt tay vào thực hiện kế hoạch một cách toàn diện. Điều này mang lại cho nhân viên của bạn một cái nhìn tổng quan hơn sau khi nhìn nhận. Thứ nhất, từ việc giải quyết vấn đề thứ 2 từ những thất bại khi thực hiện và thứ 3 từ những phản hồi nhận được. Việc lặp lại chu trình pca cũng sẽ cải thiện các kỹ năng về tư duy phản biện của nhân viên trong nhóm của bạn quản lý giúp triển khai tư

duy dịch vụ mang tính hệ thống và hiệu quả. Ở giai đoạn p land lên kế hoạch, chúng ta cần xác định vấn đề và phân tích vấn đề ở khâu xác định vấn đề. Chúng ta cần xác định vấn đề cần giải quyết, xác định các chỉ tiêu, chỉ số cần đạt được trước khi giải quyết vấn đề, xác định các bên liên quan và kênh thông tin để xử lý vấn đề. Khi phân tích vấn đề. Chúng ta cần làm rõ quy trình công cụ cần thiết để xử lý vấn đề, phân tích nguyên nhân, vấn đề, phương án thu thập dữ liệu cần thiết, phát triển phương án giải quyết vấn đề ở giai đoạn p plan này, tôi muốn các bạn nhớ rõ một số từ sau kế hoạch, giả thuyết, phép thử mới, chiến lược danh mục thực hiện phán đoán, lựa chọn quyết định và chính sách. Đây là những từ key word ở trong giai đoạn này ở giai đoạn d thực hiện. Chúng ta tập trung phát triển các giải pháp và khi áp dụng các giải pháp, đồng thời phải đau lòng tiến độ thực hiện. Khi phát triển các giải pháp, chúng ta cần thu thập dữ liệu, thử nghiệm các giải pháp. Thực thi giải pháp khả thi và phù hợp nhất và hãy nhớ đảm bảo giải pháp được kiểm tra và xác nhận trước khi cam kết thực hiện đầy đủ. Ở giai đoạn đê này, các bạn hãy nhớ những từ sau thực hiện thi hành, tiến hành làm cẩn thận. Và kiểm tra tiến độ ở giai đoạn c, kiểm tra. Chúng ta cần đánh giá kết quả thu thập, phân tích dữ liệu, kết quả thực hiện và so sánh kết quả thực hiện với mục tiêu kế hoạch. Đánh giá giải pháp thực hiện thảo luận về việc có thể làm tốt hơn nữa hay không. Chúng ta cũng cần xác định các vấn đề rủi ro bất ngờ. Nếu đạt được mục tiêu đề ra thì triển khai giai đoạn kế tiếp, nếu không đạt, cần quay lại giai đoạn p lập lan và lặp lại kiểm tra thêm một số lần cho đến khi nhận được kết quả tối ưu nhất. Ở giai đoạn xây này, các bạn hãy nhớ những từ kiểm chứng tổng hợp xác nhận lại kết quả nhìn lại, rút ra ý nghĩa và Xem lại. Giai đoạn cuối cùng giai đoạn a hành động phản hồi rút ra bài học kinh nghiệm. Chúng ta cần Xem lại các hoạt động cải tiến và rút ra kinh nghiệm. Chuẩn hóa các điểm cần cải tiến trong quá trình quản lý. Cập nhật các tài liệu theo tiêu chuẩn. Và xác định những thay đổi để áp dụng cho các kế hoạch tiếp theo ở trong giai đoạn a này, hãy ghi nhớ những từ cải thiện chuẩn hóa cải tiến, Xem lại cách làm và các đối sách. Trong giai đoạn mới, thành lập các công ty với những thành viên đầy nhiệt huyết, luôn kiểm chứng chi tiết các công việc từ sản phẩm tới việc lên kế hoạch tiếp theo và cải thiện. Nhưng khi công ty phát triển với quy mô lớn hơn, họ thường vừa hy vọng vừa lo lắng đến việc làm sao để hàng ngày đạt được doanh thu lớn hơn, phát triển doanh nghiệp lớn hơn, đồng thời duy trì nghiệp vụ dịch vụ giúp cho tổ chức thực tế xảy ra với nhiều bộ phận và doanh nghiệp. Khi các chỉ số KPI, chỉ số doanh thu không tốt thì họ không thể yên tâm duy trì được một dịch vụ tốt. Nên việc họ thường chú trọng là làm sao đạt được các chỉ số KPI được đề ra. Về cơ bản, với vai trò là các cán bộ quản lý, bạn cần lập đi lập lại chu trình tca trong bộ phận và tổ chức để phân công công việc trong công ty

hợp lý và ngày càng nâng cao tính hiệu quả hơn nữa. Troll peter từng nói các nhà lãnh đạo giỏi, nhất là những người ghi chú những yêu cầu tốt nhất. Với vai trò là một cán bộ quản lý trong môi trường dịch vụ 5 sao như vin mễch, có bao giờ các bạn ghi lại nhật ký làm việc hay không? Tôi muốn chia sẻ với các bạn nhật ký làm việc của một giám đốc tại khách sạn 5 sao. Đoàn thiên hà đặt phòng cho 15 khách ở một đêm và yêu cầu phòng họp theo yêu cầu. Đoàn muốn có khu vực ngoài trời để làm team building cửa nhỏ. Buổi sáng hôm đoàn chuẩn bị check in để sau đó chơi team building thì trời mưa. Dự đoán khả năng khi đoàn tới khách sạn trời vẫn mưa nên mình đã chủ động cho dọn dẹp và chuẩn bị phòng họp lớn cùng các thiết bị âm thanh cần thiết. Để phòng trời mưa, khách không chơi được ngoài trời thì mình sẽ gợi ý khách chơi trong nhà. Khách tới khách sạn, trời vẫn mưa tầm tã, khách hỏi khách sạn có không gian nào đủ rộng trong nhà để 15 người chơi một trò chơi hay không? Thế là khi đó, địa điểm và dụng cụ hỗ trợ trong nhà đã sẵn sàng. Đoàn ngồi ăn trưa ở nhà hàng á và được sắp xếp 2 bàn tròn nhỏ, ăn theo menu chọn gói. Theo chương trình, khách còn có một bữa tối tại khách sạn. Cũng theo manele trọn gói. Mình yêu cầu giám đốc ẩm thực. Chuyển đoàn khách sang ăn ở nhà hàng âu kê một bàn dài ngồi chung với không gian có hướng nhìn ra bể bơi. Được thay đổi không gian và được cảm nhận ẩm thực, feeding zoo phục vụ với menu trọn gói. Khách hàng tỏ ra rất thích thú và hài lòng. Đoàn trái đất chuẩn bị ăn trưa thì trời đổ mưa và có dông. Khoảng cách từ sảnh khách sạn xong, khu vực nhà hàng á phải đi qua một sân vườn. 11:40 sẽ tập trung ở sảnh và đi bộ sang nhà hàng. Lúc 11:30 mình chỉ đạo giám đốc sảnh yêu cầu nhân viên văn phòng gồm nhân viên bán hàng. Nhân viên nhân sự và đặt phòng gia hỗ trợ cả mô để đưa khách sang nhà hàng á đồng thời bên nhà hàng, á, tổ chức nhân sự đón khách. Khi các kết thúc họp đi xuống sảnh thì được đưa sang nhà hàng á an toàn và khô ráo. Khi khách ăn xong mà trời vẫn mưa. Mình yêu cầu giám đốc ẩm thực tổ chức đưa đón khách tương tự để khách quay trở lại sảnh khách sạn 2 vợ chồng một thương gia Hàn Quốc từ Hà Nội đến lưu trú tại khách sạn. Sau khi nhận phòng thì người chồng quay xuống lễ tân để phàn nàn về việc hình ảnh của phòng. Không giống như trên trang trực tuyến đặt phòng nhân viên lễ tân không xử lý được tình huống và giám đốc xài nghỉ phép nên gọi điện cho mình. Mình bước ra sảnh và mời người khách ngồi xuống ghế để nói chuyện. Trong cơn tức giận hoặc đang phàn nàn, nếu khách hàng tức giận thì sẽ có nguy cơ bùng phát. Cơn tức giận khi mình mời họ ngồi xuống cùng với mình thì khoảng cách trở nên gần gũi và thân thiện hơn. Qua câu chuyện khách nói thì mình nhận ra rằng họ đã bị khách sạn lừa, chẳng hạn như khách sạn hết loại phòng a di cu ti mà khách đã trả tiền cao hơn để chọn lên cho khách ở loại phòng thấp hơn. Nhưng vẫn nói đó là phòng executive. Mình liền đề

ngợi khách sạn cho phép mình đưa khách đi Xem các phòng loại thấp hơn loại phòng khách đang ở để so sánh và chứng minh được rằng khách không bị lừa. Ngay sau khi Xem phòng thì tâm lý của khách hàng đã được giải tỏa và chỉ đề nghị được chuyển từ phòng từ hướng nhìn tốt hơn. 2 vợ chồng khách lưu trú 5 ngày tại khách sạn một trong 5 ngày đó là sinh nhật của người vợ khách xuống quầy hỏi về dịch vụ giặt là nhân viên lễ tân thông báo là có dịch vụ giặt là khách hỏi tính tiền theo cân hay tính tiền. Theo chiếc nhân viên, lễ tân giải thích rằng bên em tính tiền theo chiếc người, khách liền hỏi bên ngoài khách sạn có chỗ nào giặt là không thì nhân viên lễ tân trả lời rằng, em không biết mình đứng gần đó và chứng kiến tất cả. Nhân viên lễ tân không nhận ra rằng khách đang e ngại chi phí giặt đồ cao. Ngay lập tức mình can thiệp và thông báo sẽ giảm giá 50%. Chi phí giặt là cho khách trong trường hợp này, nếu mình không có mặt ở đó thì nhân viên lễ tân phải nhận diện được vấn đề và ngay lập tức xin phê duyệt chương trình giảm giá nhằm ngăn khách sử dụng dịch vụ từ bên ngoài. Tôi vừa chia sẻ với các bạn về nhật ký làm việc của giám đốc của một khách sạn 5 sao. Ghi chú là một trong những chìa khóa thành công cho nhiều cán bộ quản lý cấp cao và nếu bạn có thể biến nó thành thói quen, bạn sẽ đưa ra quyết định tốt hơn, giải quyết vấn đề tốt hơn, sáng tạo hơn, tăng cường học tập và nâng cao năng suất khi làm việc, tư duy về dịch vụ 5 sao để áp dụng và thành công với những tình huống xử lý hoặc sự kiện mỗi ngày đòi hỏi đội ngũ cần phải được đào tạo bài bản và thường xuyên. Tư duy dịch vụ bao gồm kỹ năng, kiến thức và thái độ. Cũng từ 3 trụ cột này với vai trò là một cán bộ quản lý, các bạn hãy luôn ghi nhớ thứ nhất tư duy với tiêu chuẩn Reuters thứ 2 học tập các kỹ năng cần thiết thứ 3, đào tạo nhân viên và thứ tư áp dụng chu trình tca liên tục để duy trì một dịch vụ 5 sao với chất lượng tốt nhất.