

מקום ראשון לרשת פתאל בקטגוריית "השירות מתחיל מבפנים"

Posted on 21 במאי 2019 by דפנה וייס



הזכייה משקפת שורה ארוכה של עובדים ואורחים מרוצים והענקת שירות מצטיין

Category: מלונות

Tag: רשת מלונות פתאל, אביה מזרחי-מגן, המי"ל

רשת המלונות פתאל, רשת המלונות הבינלאומית-הישראלית, זכתה במקום הראשון בקטגוריית "השירות מתחיל מבפנים", במסגרת תחרות מצוינות בשירות וחווית לקוח שנערכה על ידי המרכז הישראלי לניהול. כך הוכרז בכנס "שירות וחווית לקוח של המי"ל" שהתקיים השבוע בראשון לציון.



מימין, מנכ"לית הרשת בישראל אביה מזרחי
מגן. צילום עדו רוזנטל

הרשת ביצעה תהליכים פנים-ארגוניים כדוגמת פיתוח תוכנית "פתאל אקדמי", הטמעתה של תוכנת ה-HOTSOS אשר מפשטת עבור נותני השרות את בקשות האורחים ובכך משפרות את השירות, העצמת העובדים והמנהלים על ידי הדרכות למיומנויות ניהול ופיתוח עתודות ניהול ברשת וקידום של מנהלים ועובדים "מבפנים", כאשר נושאת הדגל היא מנכ"לית הרשת, **אביה מזרחי מגן**, אשר צמחה ברשת מפקידת הזמנות באילת ועד לתפקידה הנוכחי.

הבחירה ברשת פתאל נעשתה על ידי צוות של כ-70 שופטים, בהם מנכ"לים בכירים במשק הישראלי, נושאי משרה בכירה בחברות וארגונים, אנשי ייעוץ ומחקר ואנשי אקדמיה מהמוסדות המובילים להשכלה גבוהה.

רשת פתאל הציגה את פועלה בשלוש השנים האחרונות לחבר השופטים ולאחר תהליך בחינה בן שלושה חודשים התבשרה הרשת אתמול במסגרת הכנס כי זכתה בפרס.

תחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח, הנערכת על ידי המי"ל (המרכז הישראלי לניהול) זו השנה ה-16, שמה לה למטרה לקדם ולהעצים המודעות לשירות מצטיין בישראל ולהוקיר תודה לחברות וארגונים שביצעו מהלכי שיפור יוצאים מן הכלל.