



# 高端酒店转型 改进服务善用“金点子”

■ 本报记者 袁 远

目前,在消费转型的市场背景下,国家相关反奢政策、各项成本上升、移动互联网热等为中国酒店业带来阵阵寒意,转型已迫在眉睫。酒店业是服务业的一部分,服务质量至关重要,优秀的客户服务能够增加酒店的业务,提高酒店收入,降低经营成本。高端酒店如何提供出色的客户服务,从而在竞争中脱颖而出,业内人士给出了不少“金点子”。

## 无人员服务

即使一再节省人力资源开支,依然有部分酒店人力成本占到了总支出的80%至90%。很多酒店担心,如果削减酒店的服务人员,酒店的服务质量难以保证;如果不削减人员开支,酒店利润又难以保证。如果能在减少酒店人力资源开支的同时保证服务速度和品质,对酒店来说无疑是一件两全其美的事。

记者在位于北京西大望路的万豪酒店采访时感受到,不仅这里的服务很贴心,而且很难觉得人浮于事。除非是在你需要有人帮助的时候,才能让行色匆匆的服务人员停下脚步。记者在酒店的一楼大厅预订了一个房间,令人纳闷的是,从记者走进房间,再到出房间前往23层的行政酒廊就餐,直至最后用餐完毕,一直没有人来查验过记者手中的房卡,却可以确定记者手中的房卡房价包含行政酒廊的晚餐费。这让人相信,他们有一套成熟的智能监控系统,让客人能感受到被信任和尊重。几乎可以肯定的是,这种不被打扰的无人员服务是所有消费者都想拥有的。

## 一切都能数字化

随着时代变迁,酒店顾客也发生了变化。如今,几乎每人都拥有一部以上的手持设备。由于互联网和无线科技的出现,今天的消费者更加有洞察力,相比以往,他们能够通过移动设备获取更多的信息,对酒店行

业的了解也在加深。以航空业为例,80%的机票交易过程消费者都不需要和打打交道。

此外,在线办理入住手续也开始在业内风靡。家木套房酒店(Homewood Suites)就是众多使用“直通客房”技术(免除前台手续,直接进入客房)酒店中的一家。这一技术不仅会让顾客感到快捷、便利,也能为酒店节省人力成本,让前台的工作主要侧重于服务和解决问题。

皖能文星阁大酒店总经理夏锐对记者说,相比前几年,他所在的酒店通过网络直接预订,入住的客人比以前多很多,占到酒店日常营收的30%。当然,需要解决的问题也还存在,例如人工操作还较多,智能化管理略显不足,如果酒店可以继续加大投资,就能有效地改善软件系统更新不到位,只能人工监控网络预订的现状。不过,夏锐告诉记者,很多兄弟酒店都已经在智能化方面做得很好了,无论是酒店还是客人都感到方便不少。

## 用户体验第一

硬件设施尽管很重要,酒店住客更关注的其实是实实在在的体验,这包含从抵达酒店开始,到离开酒店整个的体验周期。

北京朗豪酒店的市场总监王怡文谈起,有一次,酒店接到消息,一个女性员工团队很快要来到酒店,希望酒店能给予一些适合女性员工的活动安排。酒店当时就想到了一个“粉红”主题的下午茶会,从饮料到装饰都要符合粉红色系。客人对这个安排非常满意,认为“粉红”主题的下午茶会确实帮助他们的员工进行了放松。在轻松、女性化的交流氛围中,很多原先很少沟通的女性员工也在这个活动上敞开心扉,尽情交流一些她们在工作和生活感受,活动对和谐团队气氛、增进团队成员间的了解起到了很好的推动作用。接下来的几天,朗豪还为她们增加了花香SPA服务,还把一些修手、修脚的服务带进了酒店。

除了享受方面的考虑,安全也是酒店体验不可忽视的一环。服务质量高的酒店通常把女性旅行者的房间安排在较安全的3层



至7层,并尽可能安排在电梯口附近。总台接待人员在把房号告诉她们时,声音会压得很低,以防被其他人听到。国外很多饭店都在客房中专门放置了《今日女性旅行者须知》,就安全问题向她们提出建议,如绝不轻易放陌生人进房,将“请勿打扰”的牌子挂在门上等。

## 细节决定品质

记者在万豪酒店采访时发现,几乎每个客房里都摆放有一个水果盘,里面都是饱满、新鲜的时令水果。由于客人都是经过长途奔波来到酒店的,一个温馨的水果盘能让客人立刻感受到酒店的贴心关怀,即使看不到服务人员,也能感受到酒店服务的良苦用心。

据记者了解,有的酒店还能在客人带孩子来的时候,帮助安排专门的人员负责孩子的看管,以便家长可以放心处理自己的事务,不用担心孩子。

不少女性公务旅行者出行时还有很多健康方面的考虑。她们选择酒店时会考虑其健身设施如何,价格合理的按摩服务也是



她们比较在意的。由于出差时独处时间较多,利用这个时间健身是很多职业女性的选择。此外,酒店的附属设备是否丰富多样,也决定了女性商务旅行者的旅行质量。千万别小看吹风机、熨斗、大晾衣架、落地镜及各种各样免费盥洗用品的作用,酒店的悉心安排会让人们的旅行更顺风顺水。

在这个炎炎夏日,五星级酒店里的游泳池已成为吸引高端顾客的神秘武器。酒店内的游泳池早已告别了单纯作为游泳场地的角色,而被赋予了享乐、私密、奢华、创意等多重意义,甚至还以健身养生与美食派对等不同配套风格出现,使得五星级酒店泳池更具诱惑力。

## 商旅关注

# 会展人是城市里一道美丽的风景

■ 唐 雪

时光是一场有趣的游戏,而我们都是游戏的主角。

人们喜欢以时间为节点,记录或总结经历过的一些事情。笔者也不能免俗,在这个湿润的夏季,决定对过去一年在珠海的工作乃至生活做一个阶段性的记录。

2013年8月之前,笔者对珠海的认识还只停留在一个海滨城市的概念上。而当融入珠海之后才发现,一年来,这座宜居城市给予自己的远比想象的多。

最近,常记起丘吉尔的一句话——我们营造自己的居所,而后居所塑造我们。想来,对珠海这座浪漫之城,应是:珠海营造自己的会展,而后会展塑造了这座城市。

笔者与珠海的情缘便缘于会展。一年前,因北辰集团对外输出管理人员,笔者到珠海国际会展中心履新。严格地说,这其中输出和承载的,不是集团普通的委托管理项目,而是打造“北辰会展”品牌,以及对珠海会展业发展前景的信心。

初到珠海,站在正在建设中的珠海国际会展中心工地上,曾有过一时的迷茫和压力。然而,北辰集团的信任以及肩负的责任却提醒自己:这座即将建设完成的会展中心需要的是信心!于是,在过去的一年里,在珠海国际会展中心的诸位同事的努力下,白手起家,从零开始……转眼间,已走过了四季。这也意味着,离珠海国际会展中心落成启幕的时间越来越近了。

回顾一路走来的这支团队,这个“家”正在一点一点地壮大。欣慰之余发现,珠海这座新兴的会展城市,最美的不是这里的风景,而是风景中的人。

或许,与珠海这座城市的缘分是注定的。珠海唐家湾镇,因出了多位“唐”姓名人而闻名,如清末兴办洋

务企业的唐廷枢、民国首任内阁总理唐绍仪、清华大学首任校长唐国安等都出生于这座小镇。而在文化艺术领域,则有粤剧红伶唐雪卿、创作《帝女花》等粤曲名篇的著名编剧唐涤生等。唐家湾的历史文化资源难能可贵地统揽了文化政治型、军事型、革命历史型、建筑遗产型、民族特色型的价值特色,也铸就了这座城市钟灵毓秀、人才辈出的形象。巧合的是,笔者也是唐姓,由此与珠海的业界同仁多了许多谈资和话题。

当下,处于起步中的珠海会展业,培养人才是重点。尤记得,去年团队组建初期,经过多次讨论,管理层提出了“组建机构、招聘人才、建章建制”的三步走计划,让珠海国际会展中心能逐渐运转起来,也为后续工作进行了一定的铺垫。北辰集团旗下的国家会议中心,2008年承接并几近完美地完成了北京奥运会的服务接待任务。借助在国家会议中心的工作经验,笔者以接待奥运的标准要求珠海国际会展中心的每一位员工做好每一项筹备工作,尤其是不放过任何一个细节。

经过了一年的筹备,笔者深知人才是最不可或缺宝贵资源。即将于10月开业的珠海国际会展中心,为广纳会展人才,尤其是一线员工,除在传统的招聘渠道上下功夫,还启动了微信等移动互联网平台。在人才培养上,则注重给员工提供专业化、系统化的职业培训。

虽不可与一线会展城市相比,但珠海这座新兴的宜居会展城市已经涌现出会展业的新生代及佼佼者,他们为人们打开了了解珠海会展业的全景式窗口。

偶得闲暇,凭窗远眺灯火阑珊的珠海。那些曾经关注会展业发展并给予帮助的人们,是这座城市最



动人的一道风景。在紧张且忙碌的筹备期间,笔者为每一位同事的付出和努力感动,而每一个个体的坚持,都为这座会展城市增添了一抹亮色。

站在临近履职珠海国际会展中心一年的时间节点上,笔者愈发地感受到了自己的幸运:能与一个年轻且有锐气的团队同行,每一天都充满激情;更为幸运的是,受命北辰集团,并依托国家会议中心多年的从业经验,即使在面对全新的工作环境和陌生的区域市场时,不至于对市场乃至行业前景过于悲观。事实证明,港珠澳大桥的建设,正在为珠海会展业带来更多机遇。

新移民的珠海人对这座城市有着说不出的热爱。虽只在这座城市里生活了一年,笔者却未曾有过陌生感。想是,与风景无关,而是与这里的人,与每一位朝夕相处的同事相关。

(作者系国家会议中心副总经理、珠海国际会展中心总经理)

## 会展红粉秀

# 第十届中国国际会展文化节

The 10<sup>th</sup> China International Event Festival(CIEF 2014)

主题: 继承创新与会展文化

时间: 2014年8月16-18日

地点: 海南省国际会展中心

主办单位: 海口市人民政府 中国会展杂志社

联合主办单位: 国际会展产业促进会

承办单位: 海口市会展局 北京界上文化发展有限公司

十年携手, 会展大业风起云涌  
十年守望, 会展思潮落地开花  
十年探索, 会展文化引领潮流  
十年成长, 会展精英各领风骚

网采展示回顾十年辉煌历程  
名师授业传道品牌营销战略  
诚信调研奠定会展腾飞基石  
助学基金推进行业社会责任

权威的行业发展政策解读  
全新的行业合作资源探析  
海量的行业商业机遇

## 组委会秘书处

中国会展杂志社

北京: 周婷/王淑霞/焦妍/唐晶/秦振兴  
电话: 010-58678322/58678309/58678306/58678308/58678926  
传真: 010-58678326  
地址: 北京市朝阳区曙光西里甲6号时间国际大厦1号楼5F(100028)  
网址: www.cce.net.cn  
上海: 贺旭波 电话: 021-65088726 传真: 021-65088761

海口市会展局

联系人: 陈萍 电话: 0898-68725819 13876304095  
地址: 海南省海口市市长滨一路行政中心13号4层