



## 励邦英雄：浅谈温泉企业特色文化

如果把温泉企业以一个“人”作比,那么这个“人”应该天生就带有一种天然“人格”,即拥有天然的文化属性。这种天然文化属性,因为各个温泉企业“人格”的不同,本质上也应该相差极大的。各个温泉企业在这些具有鲜明特色的天然文化属性上,再经过积累、沉淀、总结、传承、学习借鉴,向其他特色文化属性上拓宽发展,从而形成更加立体的“人格”,即以天然文化属性为主,其他特色文化属性为辅的企业特色文化。在温泉企业发展的漫漫长路中,在顾客日益增长的消费需求中,若要脱颖而出,企业需要在本身天然文化属性之外的领域建立起与属性内部同等强烈的辨识度和不可替代性。总而言之,企业要不断塑造和丰富独特“人格”,建设打磨与自身属性密切相关的特色文化,使其不断成长,并保持旺盛的生命力。

### 温泉企业特色文化内涵

企业塑造出一个特色“人格”,一旦这个“人格”活了并成长起来,这个企业身上所散发与延伸出来的一切



就会得到全面的加成,而一切外在企业产品的呈现也都是企业内在“人格”的延伸。那么这个“人格”应该是什么样的呢?我们认为,“文化”是重点,这里的文化是指企业自身已形成的系统文化,是建立在拥有具体成型的、有内涵的、丰富的、可传承、可持续发展等属性上的企业文化体系;同时投入到企业运作中去,对企业发展起到良好的引导作用,最终形成企业特色文化。具体可表现为企业的产品文化、服务文化、顾客文化、管理文化等。

**产品文化:**企业赋予其所拥有的产品的文化或产品经历时间自然发展形成的文化。产品是企业主要经营项目,支撑企业生存发展。赋予产品文化内涵,特别是主打产品的文化内涵,可以让顾客更直观地认知产品,对产品留下深刻印象,产品也能更好地立足市场、参与竞争,同时也起到使产品持续发展的作用,保持产品的生命力,从而反哺企业发展。

**服务文化:**企业与顾客之间的关系和维系,是企业不容忽视的一环,提供让顾客印象深刻且贴心的服务,离不开产品、软硬件设施,甚至企业特色文化等综合因素的共同作用,优秀的服务文化还可以起到良好的经济效应,形成、提炼成熟且有特色的服务文化,可使温泉企业的经营立于不败之地。

**顾客文化:**作为企业,时刻把顾客的利益摆在首位,赢得顾客的满意度和忠诚度,是企业长久经营的必要因素。言之有物、富有情感的顾客文化,且可以让顾客切实感受、接受和认可支持的顾客文化,可使温泉企业收到实质性的市场反馈。

**管理文化:**管理是为了更好的服务,服务也需要管理做支撑。好的管理文化包含企业、员工、顾客等多方关系,应该形成“顾客第一、员工第二、管理第三”三者密切的良性服务链关系。

温泉企业特色文化内涵,不是空虚的口号式内容,而是实实在在、有内涵的,成型且起到引领企业发展的文化,是可以让员工及顾客切实

体验到的文化。温泉企业特色文化,“特色”也是重点,是区别于其他企业的,属于企业自身独有的且难以被复制模仿的、具有生命力的特色企业文化。这种“特色”不是企业主观性的自我良好评价或主导意识,而应该是由第三方(顾客、第三方机构等)客观性感知到的“特色”,是在顾客心中对企业整体文化的感知和评价,包含从认识、接受、了解到表达喜爱之情,最终稳固达成忠诚度的过程,这种“特色”也自然影响和促成了顾客形成一种“特色”印象,从而再次、多次消费成为回头客,甚至成为品牌口碑传播者。优秀的企业特色文化具有凝聚力和吸引力,可以凝聚员工的向心力,对外展示自身特色的同时,又吸引顾客,形成企业竞争力。

### 温泉企业特色文化建设

**深挖与放大“特色”。**每个“人格”的灵魂都是不一样的,是被天生赋予的特质,在众多的“人格”中,如



何成为万众瞩目的焦点,我们的目的应该要挖出更深的东西,无限放大。我们认为,温泉企业特色文化建设需要有特色,“特色”建设可理解为立足中华优秀传统文化的土壤,对中华优秀传统文化进行深挖、筛分、利用、融合等,从而培育企业自身的特色文化;在这个过程中,同时进行企业文化融合发展,即对中华优秀传统文化等做出现代式的诠释、表现,再而不断创新、突破、提升、升华,形成企业自身的特色文化体系,与其他特色企业文化有显著区别,又百花齐放式碰撞发展,不断深化文化内涵,从而慢慢发展成为新时代中华文化的一分子。

**顺应国情,因地制宜。**温泉企业特色文化的建设还应从国情出发,从企业的实际出发,因地制宜建设具有企业自身特点的特色文化。我们认为企业特别是旅游服务企业,将一直是传承、弘扬中华文化的好窗口。企业钻研、打造属于企业自身属性的特色文化,通过分享与传播,传承中华文化和企业文化新风尚,可以展现新时代企业文化强大的生命力,展现企业文化需求与自信,成为企业竞争的软实力。

**重视“参与者”身份。**温泉企业特色文化的建设,在打造与企业自身发

展相符合,具有本企业特色的企业文化的基础上,企业进一步结合本企业特性、企业生产经营服务等全过程,更深一步挖掘自身文化特质,融合需求,有机结合,可以催生出属于企业自身、有生命力的文化样态,打造属于自身的企业特色文化,这个过程中,企业也需注重自身“创造者、参与者”的身份,创新保护、传承、延伸和探索,只有注重切实参与建设,才能让企业文化走得远,长久生存。

**多方向性、多融合性开拓延伸发展。**在企业发展的过程中,文化再造能力也是企业持续发展不可缺少的强大动力之一。企业是社会经济的重要承担者,文化是社会发展的载体之一,企业文化建设,有助于企业提高其文化内涵,构建新时代企业文化之魂。企业文化可以体现中华优秀传统文化基因,而且其经济属性决定了它又与经济社会人际、时空、环境等众多方面相适应,所以在企业特色文化建设上可以有无数延伸的方向和挖掘的可能:企业文化与传统文化、民俗文化、地域文化(本土文化、城市文化)、外来文化(国际合作、文化交流等)融合发展等。具体一如温泉企业的特质,结合中医文化,开发特色养生产品,发展特色服务文化;



二如放大风格设计文化;三如泰式服务、泰式养生的本土化新发展等。多种方向性、多融合性开发、延伸、深挖、创新与发展,不断深化企业自身文化内涵,不断焕发企业文化生命力和活力,同时又与温泉旅游文化产业发展相得益彰,增强企业文化自信、城市文化自信、产业文化自信。成为地方、城市文化推广新名片,乃至成为国内影响力品牌等,不断焕发企业文化新活力、塑造新时代温泉企业特色典范。

### 温泉企业特色文化建设经典案例——珠海御温泉

每个企业“人格”都有生来的文化属性与最擅长的社会角色的分工,一旦选择塑造成功,就不能走与属性相悖的道路,因为只有走与自身属性相契合的道路,最终将成就最好的“自己”。

“御温泉管理者的思想、设计、理念很好,细节服务很棒”“大餐庙会每一个摊位的服务人员都会笑脸相迎,负责摊位的工作人员特别负责,而且也很热情。”珠海御温泉的御式服务文化,顾客在度假期间随时随地都可以感受到“四项礼仪”“六个服务亮点”的服务文化体验;而产品文化如露天温泉、“云来客栈宿一宵”“大餐庙会”“长盛庄家我做主”“旅行的意义”等产品项目充满文化内涵,浓郁的文化氛围让顾客在体验过程中受到熏陶;顾客文化中的“万事好商量”熟客文化,让顾客的行程体验更舒心,不知不觉间提升顾客忠诚度;管理文化“三字规”“四个感情化”,其中感情化管理、感情化经营、感情化服

务、感情化工作,以管理文化维系起企业、员工与顾客三者的良性关系。服务文化、产品文化、顾客文化、管理文化相辅相成,最终形成深受顾客认可的御温泉特色企业文化。

“御温泉很棒,里面的活动、设施、设计很棒,但都不及服务的细致让人喜欢!我要把它放在必去珠海景点的第一位。”温泉特色文化的建设是一件长期工程,在建设过程中,珠海御温泉就非常关注“感情化”服务,这其实也是产品、服务、顾客、管理等文化的融合发展:露天温泉、特色住宿、“大餐庙会”等产品颇受顾客欢迎,其产品文化让顾客印象深刻,交口相传;御式服务文化自然贴心,也让顾客称赞;“三字规”管理文化让前来体验的顾客、同行认可;“益街坊”“万事好商量”的顾客文化,更拉近了顾客与珠海御温泉的关系。

珠海御温泉创立初期就提出“顾客不是上帝是皇帝”的服务理念,慢慢又过渡发展为一种“顾客是家人”的亲情服务,“欢迎光临”是“欢迎回家”、“欢迎下次再来”是“欢迎常回家看看”、“客房服务”是“有人在家吗”等,客房不是简单的数字房号,而是冠上客人姓氏的“家”;慢慢又形成现今的“顾客是街坊、朋友”的熟客服务文化。珠海御温泉的很多经营服务出发点都是“益街坊”“万事好商量”,由此延伸出一套御式服务,在一线员工的对客服务中以无微不至的创新服务体现“御”品牌的特色,以顾客的满意和感动为基础,提高品牌的美誉度和忠诚度,从而塑造出更加鲜明,更深入人心企业特色文化。



## 周游世界温泉

(三十六)

### 泰国:瀑布温泉——空统热瀑布

位于泰国甲米的空统热瀑布,集温泉与瀑布于一体,温泉是从山体自然流下来的,清澈的温泉水层层倾泻而下,像是瀑布一样,所以被人们称为“瀑布温泉”,水温常年保持在30℃—50℃,每年都会有大量的游客慕名前

往。温泉中富含丰富的矿物质,温泉四周是茂密的树林,环境清幽,置身三级石灰岩低洼地中,享受泉水的浸润,阳光穿过树林撒下来,泉水更加碧绿清澈,让人身心惬意。瀑布下游是一条河,泡完温泉还可以游泳。

### 意大利:梦幻瀑布温泉——卡斯卡特德尔穆里诺

在意大利托斯卡纳地区的 Saturnia,有一个可媲美土耳其棉花堡温泉的瀑布温泉——卡斯卡特德尔穆里诺。卡斯卡特德尔穆里诺在意大利语中的意思是“磨坊瀑布”,这里也被称为“卡斯卡特迪土星温泉”。传说这里以前只有一个瀑布,但是有一天巨大的闪电袭击了这里,然后温泉就产生了,温泉水全年稳定在37.5℃左右,从大瀑布中流下,一直到自然形成的钙化岩池子里,水中富含硫磺及其他矿物质和浮游生物。从罗马帝国时期起,远方的人

们就来到这里泡温泉。“卡斯卡特迪土星温泉”有着悠久的历史,俄罗斯人首先在这里建造了一个浴室和一座寺庙,以此来感谢上帝赐予他们的礼物;后来罗马人又占领了这个地区,在“卡斯卡特迪土星温泉”的中心建造了历史上第一个公共浴池,人们称之为“奥里尼亚”。“磨坊瀑布”和“卡斯卡特迪土星温泉”都是免费的,每天24小时都可以自由出入,是游客和旅游视频拍摄者的热门旅游目的地,成为在意大利度假时不容错过的重要一站。

# 心有阳光 前程灿烂

## 御温泉

爱生活