

边抗疫边自救 求新务实显担当

疫情冲击下,人们看到了酒店市场的脆弱,疫情冲击下,人们也看到了酒店企业的勇往直前。认真落实防控措施,承担应有社会责任,酒店人把战胜疫情作为践行使命的磨刀石;化解压力紧抓机遇,利用政策发力自救,酒店人把经营业绩作为实现发展的试金石。这一刻,酒店人忙碌的身影是最美的风景。

上海酒店人:抗疫坚守进行时 金陵饭店:发挥国企优势突围

温中暑并且有低血糖现象。

于是,乔夕立刻找到酒店大厨,安排每天为外出工作的医护人员提前煮好绿豆汤进行消暑,同时也将门店所有的瓶装茶饮料提供给医疗人员,供他们外出时携带。

“我到酒店工作前做过十几年的理发师,我可以在医护人员休息时帮他们理发,也许能帮他们减少闷热感。”十分心疼这些医护人员的达长今想到了可以帮助他们的办法。

“我真的没有想到,在亚朵还能体会到这种服务,酒店服务人员们真的很全能。”上海五官科医疗队许医生感叹道:“这可能是上海疫情之中的‘最美发理发’了!”

许医生告诉记者,原本这支医疗团队的任务已经从浦东区转移到其他区域,但大家还是愿意住在亚朵酒店,“因为住在这里真的就像在家一样。”

达长今、乔夕只是上海亚朵酒店工作人员忙碌的缩影。据介绍,截至4月25日,上海的亚朵酒店共有55家门店的6833个房间被征用,接待了超7000人次的上海本地及外地援沪医护团队。

“所有付出都是值得的”

上海本轮疫情发生初期,上海客莱福诺富特酒店的客房部助理管家刘会会最放心不下的就是患眼疾的女儿,但考虑到酒店特殊情况下工作量大、人手短缺,她在将女儿托付给婆婆照顾后,毅然回到岗位上,因为酒店里同样有让她牵挂的人。

“酒店里有两位特殊的小朋友,他们的家长确诊后转运去了方舱医院,小朋友们只能继续在酒店隔离。”刘会会说。她精心为小朋友们准备了零食,督促他们按时吃饭休息,被小朋友们称为“看不到长相的临时妈妈”。

同样“舍小家为大家”的还有上海虹桥枢纽国展中心亚朵酒店临时负责人临怀。3月20日21时,临怀完成工作正准备休息时,手机忽然响了起来。

“门店总经理告诉我,隔壁兄弟门店所有工作人员都被调遣进行核酸复检,需要紧急支援。”临怀说,放下手机的那一刻,自己虽然很担心怀着身孕的妻子,但仍旧迅速收拾好行李,赶到需要支援的门店。

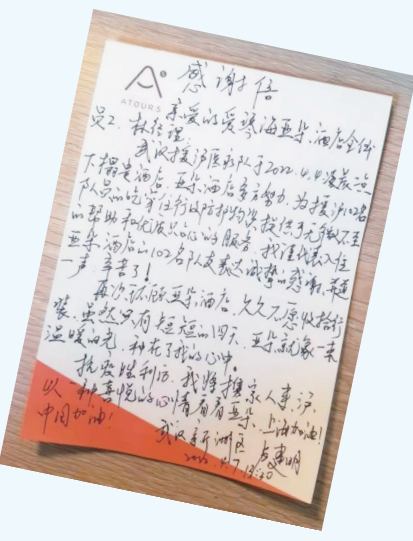
临怀到达后发现,除了政府派驻的防疫团队之外,酒店里就只有自己。“说实话,那一刻还是有些紧张焦虑的。”

不过临怀很快冷静下来,迅速接洽外部餐饮团队、家政阿姨和3位其他门店的客房阿姨。就这样,在半个多小时里,临时班底搭建完成,酒店的一日三餐、客房卫生问题一一得到了落实。

“解决了‘温饱’问题,住店客人的其他需求也要照顾妥当。”让临怀印象最深的是位带着孩子入住的妈妈。孩子需要上网课,可有些辅助资料不够齐全。临怀看到这位妈妈焦急地在酒店隔离群里求助,便主动添加了她的微信询问。

自那以后,临怀日常便多了一项给孩子整理、打印网课资料并按时送至房间的工作。由于缺乏经验,初期打印时临怀有些手忙脚乱,甚至弄错了页码顺序。为了做好这项工作,临怀每天收到电子版资料后,仔细地从头到尾把内容拷一遍,打印之后再与电子版一一比对,确保顺序不出错之后,再标注好页码进行装订,把整理好的打印件送到客人房间。

“客人隔离结束离开酒店后,我收到了小朋友特意为我录制的感谢视频。听到那充满稚气的感谢语,那一刻,我觉得所有付出都是值得的。”临怀说。



援沪医疗队写给上海亚朵酒店的感谢信
亚朵酒店供图

□ 许瑾

4月上旬,一场别开生面的春菜流行趋势发布会在南京金陵饭店举办,花胶荠菜汤包、茶香石斑鱼、河豚狮子头、双龙银丝面配梅花糕等春季创新菜品色香味俱佳,配上金陵饭店与南京博物院、乾生元联名推出的十二花神杯,引来客人赞叹声不绝。此次活动也是首届金陵“花朝线上购物节”项目之一。

“开发定制产品、创新服务形式、开展全员营销,是金陵饭店股份有限公司在疫情下开展生产自救的缩影。金陵饭店股份有限公司党委书记、董事长李茜表示,2020年至今,公司聚焦疫情防控、改革创新、品牌发展、提质增效、资本运作、人才强企、数字化变革等中心任务,落实国企改革三年行动,不断探索创新突破。”

一直以来,金陵饭店股份有限公司党委以党建引领深化国企改革、优化公司治理,为提升经营质效和高质量发展提供了坚实的组织保障。公司目前下辖的15家全资控股子公司均已完成“党建入章”,明确各级党组织在决策、执行、监督等环节的权责和工作方式。

在金陵饭店,一张张年轻的面孔彰显着酒店的动力与热情。据介绍,2021年,金陵饭店的中高层管理人员中,‘80后’‘90后’占比已达81%。

“我们加大了人才选拔流动机制改革,优先推荐具有发展潜力的管理人员到‘急难险重新’岗位任职,同时制定年轻干部培养选拔三年行动实施方案,探索建立‘人才实验室’,构建人才创新孵化平台,系统实施‘金陵优才’订单式培养和‘金陵管培生’计划。”金陵饭店股份有限公司党委副书记、副总经理张胜新说。此外,在选人用人方面,金陵饭店股份有限公司按照国企改革“双百行动”要求,推进3项制度改革,建立全员绩效考核体系,通过“两书两办法”推行经营层任期制契约化管理,推出公开招聘,实施末等调整和不胜任退出机制。下属金陵酒管公司经营层实行职业经理人制度,面向全国选聘总裁、副总裁及“八大中心”总经理,营造了公平竞聘,择优上岗的制度环境。

随着改革的不断深入,从酒店服务、产品销售到经营创新,金陵饭店股份有限公司及各分子公司进行了

多方面探索。

“今年疫情发生以来,先后有38家金陵连锁酒店、约7500间客房被征用作为隔离酒店或防控指挥部,累计接待8000多隔离人员、医护人员,2000名员工投入抗疫服务。”张胜新介绍,金陵酒店管理有限公司更新了4次防疫指南,指导各家连锁酒店做好隔离接待工作,出台隔离征用酒店恢复经营的操作指南,帮助酒店进行经营转型。

上海金陵紫金山大酒店制作心理疏导小贴士、南京金陵状元楼大酒店提供文房四宝……隔离接待期间,除了统一部署的“金陵暖心服务计划”,各连锁酒店还通过个性化服务,体现金陵服务品牌的“细意浓情”。

在产品销售上,金陵饭店股份有限公司加大定制化产品和预制菜的研发,通过线上销售、组织外卖、直播带货等方式,增加酒店效益和员工收入。2021年启动运营的自有直销平台——“尊享金陵”小程序成为拓展销售的主力渠道。“我们坚持自有平台线上价格全网最优,推出了多项折扣与优惠措施,实现了自有渠道会员发展与平台消费产值的双增长。”金陵饭店股份有限公司财务负责人史红伟介绍,目前,金陵贵宾会员已接近2000万人,自有平台累计会员12.8万人,今年自有平台的成交额有望突破1亿元。

“为促进‘尊享金陵’科技创新、特色食品产业化发展等重点攻关项目转化及销售成果,2022年我们创新推出了‘揭榜挂帅’制度,鼓励优秀人才踊跃参与竞选,变‘相马’为‘赛马’,以实绩论英雄。”张胜新说。

面对今年新一轮的疫情,金陵饭店股份有限公司通过线上线下渠道,发动全员、全线营销,提升金陵定制产品的销量。安徽金陵大饭店推出线上团购券、自助餐券、储值卡等,拓宽销售途径;盐城驿都金陵大酒店推出金陵大肉包及捞饭外卖,4天内售出大肉包上千只;南京高淳金陵大酒店推出200多套“2022高淳金陵套券”,推出“送餐入社区”及“无忧网课房”活动,增收超42万元。

“我们将继续整合线上、线下平台资源,发挥新媒体流量资源优势,进一步提升数字化运营能力,通过电商、直销和集采等线上渠道,实现数字经济跨越式增长。”张胜新说。

政府企业“双向奔赴” 青岛餐饮业稳步前行

□ 本报记者 肖相波

疫情反反复复,客流量骤降,这是近段时间青岛市酒店餐厅经营者不得不面对的考题。记者在采访中发现,面对困境,还是有不少酒店交出了令人满意的答卷。

3月24日,青岛城阳区星河湾大酒店后厨呈现出一番热闹的景象。厨师们忙碌地制作一道道美味的菜肴,并将做好的美食熟练打包,放到保温箱中。“我们与周边小区物业联合开展外送服务,居民如果有需求可以拨打电话订餐。”青岛星河湾大酒店总经理助理李明昊介绍,“餐食由我们制作好之后送到物业,再由物业管家送上门。这样每一位居民足不出户,就能享受到我们酒店餐厅的美食。”

为在疫情形势稳定后快速吸引顾客,青岛蓝海御华大饭店特别推出了川菜、粤菜、青岛当地菜等菜品,并提前开展营销活动。“4月1日,我们的自助餐厅恢复对外营业,当天推出了买10张餐饮券送2张儿童餐票的活动。与此同时,饭店的各种促销活动也在进行中,如满50送饮品,满80送小菜等,希望借此机会提振消费。”青岛蓝海御华大饭店市场总监刘伦超说。

“3月23日,我们接到政府部门通知,可按50%限流措施开放堂食。但是,出于给客人提供更加安全舒适的用餐环境、更高品质菜品和服务的考

量。公司董事会研究决定延迟一周开门纳客。在此期间,我们除了加大防护力度,还进行了菜品研发、服务培训等,希望以更好的面貌迎接客人。”青岛鑫玺盛集团有限公司副总经理高大明介绍,为了稳定客流,集团旗下“礼记”等品牌酒店推出了会员春季储值卡,会员赠送24味尝鲜好菜、非会员赠送餐饮代金券、线上宴会预订直播等一系列市场营销措施。

“在因疫情暂停营业的第3天,便有客户打电话询问可否订购员工餐。我们在做好疫情防控的同时,加强卫生保障,开展外送配餐服务。现在每天能送100份左右,让我们酒店有了额外的营收。”青岛润春来酒店总经理韩伟介绍,酒店依托当地果蔬产量多的优势,每天精心挑选新鲜原材料,为顾客搭配不同的菜品,受到顾客青睐。如今,青岛大部分酒店餐厅在疫情防控基础上,采取线上线下相结合的经营模式,努力为消费者提供安全、优质餐饮服务。

记者也了解到,青岛市还将通过举办美食节、美食周,采取银联免单、发放消费券等形式促进餐饮消费;鼓励发展“深夜食堂”“老字号(非遗)美食街区”等餐饮消费新场景新业态,进一步激发酒店、餐饮市场活力。

有业者表示,政府帮企业纾困,企业想方设法“自救”,政府企业“双向奔赴”,一定能迎来春暖花开。

杭州喜心:用创新应对变化

□ 新畅

面对疫情防控阶段游客出游需求的变化,适时推出“城市微度假”产品;利用大数据分析精准预判市场行情,从而进行前瞻性投资和灵活性经营;配备智能机器人和智能化设备,避免人员接触、保障卫生安全的同时又引起了年轻人的兴趣……杭州喜心酒店管理有限公司(以下简称“喜心”)充分发挥在规划建设与运营发展方面的实践经历,推动管理酒店业创新发展,赢得市场良好口碑。

整合集群 打造新IP

作为杭州市商贸旅游集团旗下首个关注中高端度假产品的管理品牌,喜心在文化和旅游项目打造上经验丰富,西溪天堂周年庆系列活动便是其代表作之一。杭州喜心酒店管理有限公司总经理陈俊介绍,从西溪天堂10周年的“游园X梦——城市里的江南梦境”,到11周年“百变饭局——宋高宗喊你且留下吃饭”,再到去年的12周年“西溪幻星夜——从日暮到清晨”,一年一度的周年庆活动,从产品的整体设计到宣传推广,呈现的是层层递进的关系。每一年的产品,都是更进一步的创新,这种创新并非无中生有,而是把湿地水韵江南的水绿禀赋与园区大师级的国风建筑,以及西溪的宋韵文化进行深度整合,再运用品牌年轻化的新消费理念,不断探索和塑造。

从90年代以外资酒店为主导的阶段,到如今以新产品、新运营为导向的阶段,“最大的变化就是不断在变”,这是陈俊在酒店行业从业30年,对酒店行业发展的认识与评价。疫情防控常态化的背景下,不少酒店提出了“微度假”的概念。喜心在此基础上进一步推出了“城市微度假”的运营举措。“微度假不是把卖客房简单包装成两天一夜的套餐。客人购买酒店住宿或微度假,背后的期望是不一样的。”陈俊进一步分析,“比如客人会专门来西轩酒店品鉴咖啡,因为在这里可以和咖啡师交流,学习咖啡文化,亲自动手冲泡咖啡。有的客人选择泛舟下午茶,可以一边观赏西溪美景,一边听船公讲西溪的历史文化故事。西溪天堂的城市微度假,在提供高标准的住宿餐饮服务之外,还有更多人文体验的内容,有更多的精神价值。”

数字赋能 建设新平台

相比于已经进入瓶颈期的国外市场,以锦江、首旅等为代表的国内酒店管理集团快速崛起,中国酒店行业的市场正处于蓬勃发展阶段。“百花齐放,蓬勃发展。”这是陈俊对国内酒店品牌发展的积极评价。但受疫情影响,营收下滑、人员流动性加剧,加之酒店运营管理成本方面的缩减,国内酒店品牌的发展也遇到了困境。身处“互联网之都”杭州,如何借助互联网的“东风”,扬

“自己的帆”?这是摆在喜心面前的一个重要命题。

“不仅是通过线上流量来拉动经营。”陈俊说,“用互联网和大数据来提升品牌影响力,还有提升管理的精细度,这才是互联网带给行业的红利。”

在大数据赋能方面,喜心与携程集团开展战略合作,利用大数据分析精准定位、了解市场、预判行情,从而进行前瞻性投资和灵活性经营。在营销推广上,喜心不限于猪八戒、携程等OTA平台,小红书、抖音等社交媒体平台也成为酒店重要的营销渠道。“可选择的面很广,我们也要抓住这些新平台的流量,使我们的推广和销售渠道更加多元化,并通过各平台销售数据的分析,为不同特质的酒店找到与其最匹配的线上渠道,制定相应的线上运营策略。”谈到具体实战,陈俊如是说。

喜心还提出了“适度智能化”的理念,在酒店客房配备智能机器人和智能化设备。“让Z世代的年轻客群在居住体验上更有新奇感和互动感,比如布鲁克酒店,我们专门配备了机器人‘小布’。此外,机器人的应用从一定程度上也起到降本增效的作用。”陈俊说。

质量为先 培养新人才

喜心参与规划及运营管理的文旅综合体项目除了西溪天堂,还有杭州茶荟·未来茶村、安吉荣耀·天空之城、临安锦南新城综合体项目、

杭州城市之星等。高端商务酒店、精品度假酒店也是喜心酒管所服务的对象。喜心不仅将多个项目扭亏为盈,比如扬州丽呈朗遇酒店、杭州西湖布鲁克酒店等,还将多家酒店的经营状况做到了市场前列,比如常熟裕坤呈华廷酒店、咸阳丽呈华廷酒店等。谈及“成功的奥秘”,陈俊说:“喜心在业务版图上不断扩展的同时尤其重视人力资源方面的提升。面对各种新业态的兴起和发展,酒店行业更需要能沉下心来的人才。就像打井,虽然打井的过程很累,但是一旦成功之后,你所获取的水是源源不断的。”

相对于酒店行业留住人才越来越难这个普遍现象,喜心西溪天堂国际旅游综合体在人才培养和留存方面有着不小的优势。专业的管理团队、高效的实训基地、完善的人才发展体系,以及稳定的校企合作,通过一系列的人才规划,实现高层至基层完整人才管理体系的搭建,使喜心可以以外拓酒店持续输送人才。

“每年只做3至5个项目,最主要的还是保证质量,稳扎稳打。”陈俊说,“做好一件事情最简单的方法,就是脚踏实地朝着目标前进。只有保证质量先行,才能确保优质管理服务的落地,也为自身品牌发展积累良好的口碑,打出品牌,实现共赢。喜心在将来的发展中将用自己的专业能力和态度,去做更多的探索和创新,谋求长远发展。”

(版面设计插图:王超)