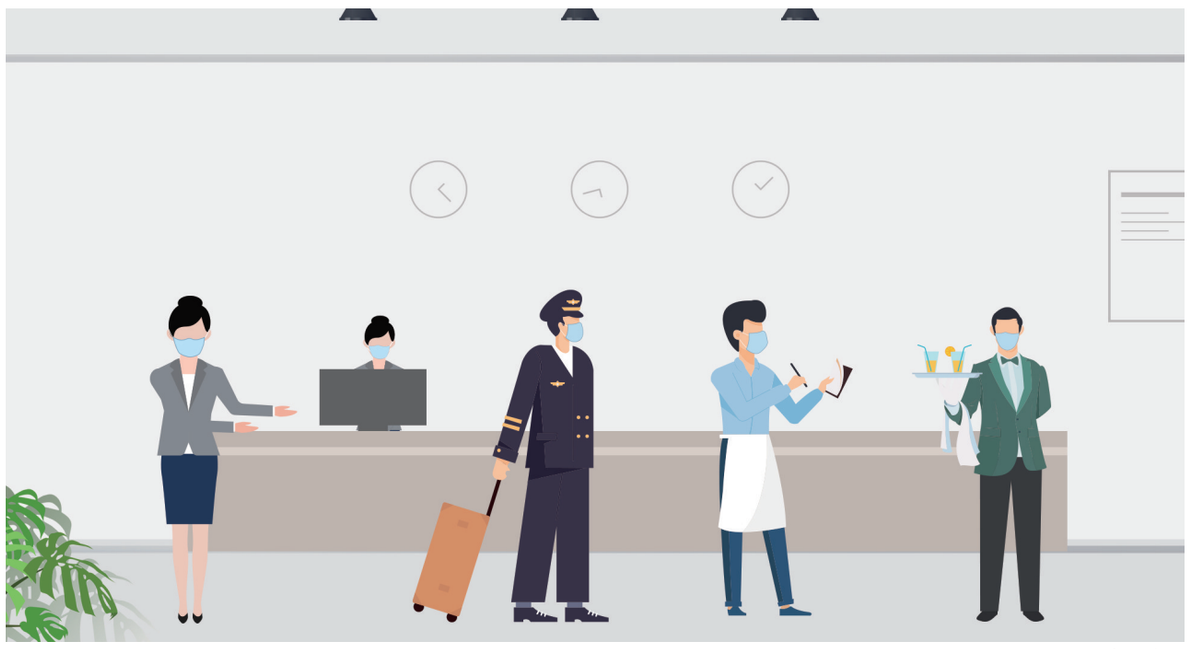
应市场之变 解客人之难

听金钥匙讲述中国式服务的故事

“任何时候做好服务都是酒店生存的根本。”面对疫情冲击下的种种挑战，许多酒店人依然在努力让服务不掉线。这其中也包括那个客人最愿意信赖的群体——金钥匙团队。

近段时间，记者发现，无论是在配合防疫抗疫的战场，还是在服务保障北京冬奥会、冬残奥会的舞台，众多金钥匙活跃在每一个客人需要的地方。他们用新的方式诠释着“中国服务”与酒店人的担当。今天，记者就把9位活跃在一线的金钥匙的故事讲述给读者。



王超 绘

□ 本报首席记者 王玮
见习记者 唐伯依

战疫上海：将更多不可能变为可能

尽管上海已进入了积极推动复工复产的阶段，但是抗疫期间的那些温暖故事依然常被人提起。因为困难时期的坚守是未来发展的动力，对于金钥匙来说亦是如此。

5月12日的国际护士节，上海浦东嘉里大酒店金钥匙高铭辉和同事一起，将冰激凌和蛋糕摆成了“5·12”字样，送给住在酒店的医护人员一个大大的惊喜。

对于高铭辉来说，忙碌的工作并没有因为疫情的袭击而停止。从上海本轮疫情暴发初期酒店为医护人员提供住宿保障以来，高铭辉和同事们就负责起接待工作。从前期用最短时间腾空房间、做好消杀，到每天凌晨4时开始准备餐食，提供营养均衡的一日三餐，再到最后护送每一位医护人员安全离店……高铭辉和同事们花了大量心思。

为什么会用冰激凌拼出“爱心礼物”？高铭辉解释道，5月的上海气温开始升高，身着防护服的医护人员基本每天工作时都会“全身湿透”，冰激凌等消暑食品可以帮医护人员降温。但是，冰激凌属于额外物资，想要采买并不容易。

“我们必须想办法实现。”高铭辉和同事们经过多次沟通，联系到可以派送冰激凌的供应商。同时，在人手不足的情况下，他们忙了一个通宵，赶制了几百个小蛋糕。

记者在采访中发现，在上海疫情发生的这段时间，金钥匙对自己提出了更高要求，调动一切资源为客人创造更多“满意+惊喜”的服务。

上海前滩香格里拉酒店金钥匙张海涛为了更好地为正在隔离的客人提供服务，干脆住在了酒店里。“特殊时期，我们更应该守护在客人身边。”张海涛说。

有一次，张海涛在值班时接到了一位客人的求助电话。这位客人已经在酒店隔离了1个月，由于当时上海浦东前滩地区处于静默期，街道路口设置了路障和关卡，前一家酒店帮他寄送的包裹停滞在外，一直无法收到。

“客人很着急，包裹里都是他的行李。我们在安抚客人情绪的同时，立刻联系礼宾部同事与街道办事处沟通，同时向前滩派出所寻求帮助，及时准备所需材料。”经过多方协助，客人的行李终于顺利取回。

“没想到酒店工作人员为了帮助我花了如此多的精力和时间。”这位客人收到行李后十分感动。

尽己所能服务住客的还有上海苏宁宝丽嘉酒店金钥匙张昌伟。经历了两个月的抗疫服务工作后，他给记者讲了一件印象最深刻的事情，即帮助一位怀有身孕的客人快速入院生产。张昌伟说，当时的情况十分紧急，客人入住酒店当晚开始感到不适，可能很快就要分娩了，需要立即住院。但产妇入院前需提供核酸检测报告、居委会证明等。张昌伟得知情况后连夜联系了客人居住地的居委会和派出所，着手办理相关手续，向相关单位上报信息，同时联系医院说明情况。很快客人被顺利送到医院。

经历了两个多月的奋战，张海涛、高铭辉和张昌伟对金钥匙的工作职责都有了新的认识。张海涛说：“我们的工作不仅是整合酒店内部资源为客人提供服务，还需要协调酒店外的公共社会资源，让其发挥更大作用。”

谈及下一步的工作方向，张海涛说：“客人和酒店是互相成就的，今后我将更加精准地满足不同客人的需求，让客人感受到舒适与安心。”

如今的高铭辉已经转入为酒店恢复营业做准备的阶段，他坦言，这段时间的服务经历让他对下一阶段的工作有了更深入的思考。“疫情发生以来，市场情况不断变化，但越是特殊时期，我们越要拿出最专业的态度。结合现阶段服务形态的转变以及前期的抗疫经验，我们总结了服务要点。今后我们更要将‘关爱’落到细节处，与时俱进地优化对客服务，关注客人和员工的身心健康，确保万无一失。”高铭辉说。

对于接下来的挑战，张昌伟也有了紧迫感。“在上海复工复产之后，如何延续抗疫时我们对客人‘满意+惊喜’的服务，是金钥匙应该认真思考的问题。我们需要主动适应市场变化，运用酒店完整服务链条体系的优势，创新营销方式，满足新消费群体的需求，将更多不可能变为可能。”张昌伟说。

分享冬奥：把当时的劲头拿出来

虽然距离北京2022年冬奥会和冬残奥会结束已有两个多月之久，但对于参与者来说，这份充满挑战的服务工作所带来的收获，是支持他们今后工作的最大财富。记者从中国金钥匙团队了解到，参与北京2022年冬奥会和冬残奥会的金钥匙有55人。对于训练有素的他们来说，服务这样一场大型国际体育盛会最大的收获究竟是什么？

中国金钥匙北京地区执委会副秘书长李勃是北京2022年冬奥会和冬残奥会张家口赛区赛时签约饭店的服务质量监督员。顺利完成任务回到工作岗位的他，做的第一件事就是把服务过程中学习到的经验分享到他负责的各酒店中去。为此，李勃还专门开设了视频培训班，在这里同事们可以进一步掌握更专业的防疫知识，了解接待国际重要会议时酒店处理突发事件的技巧等。

李勃还把冬奥会期间接待各国政务首脑的经验与日常工作中商务接待经验相结合，编辑成服务接待案例和培训文件，与业内同行交流分享。文件内容细致到与相关政府接待外事办的对接注意事项，会议桌摆台的规格和标准，杯具、茶具、会议用品的样式标准，政务餐的要求及餐具标准，车队组在接待中的服务礼仪、言谈举止等。

记者在采访中注意到，将宝贵经验分享给同事，是大多数金钥匙回到工作岗位后都在做的事情。由于他们在冬奥会和冬残奥会上接待的任务不同，所以收获的内容也不同，每一个人在分享时不仅注重细节，还结合了自己酒店的实际情况，这样更便于同事将这些经验马上运用到日常工作中。

“星星之火，可以燎原。”正是因为有了他们毫无保留的传递，冬奥效应在酒店行业才能得以更好延展。当然，参与这样一场国际体育盛会的收获是方方面面的。

在中国金钥匙秦皇岛地区执委会秘书长佟书敏看来，有了参与冬奥会服务工作的这段经历后，让她处理问题的角度更专业，更全面，更客观了。

“从整体规划到每天细节检查，在完成这次任务中，时常会遇到突发状况，每一次都是挑战。”作为北京2022年冬奥会秦皇岛帮扶团队成员之一的佟书敏向记者坦言，虽然这个工作让她备感压力，但更是动力。因为在这个过程中她不仅增强了酒店运营管理能力、组织协调能力、解决突发事件的判断和处理能力，还增强了大局意识。

更让佟书敏开心的是，通过冬奥会这个平台，她认识了很多优秀的同行，接触了很多优秀的方案，收获了难得的“战友情”。佟书敏告诉记者，虽然接待任务结束了，但回到各自岗位的战友们依然延续着互帮互助的友谊，有了好的运营想法、经营经验依然会随时分享。

中国金钥匙北方运营中心主要负责人王亮在北京2022年冬奥会和冬残奥会期间，负责对赛时住宿服务质量进行监督管理。去年9月23日，王亮就来到崇礼，开始对冬奥村内9个院落、1668套客房及2773张床位进行布置。从精心准备到送走最后一位客人，在王亮看来，这份服务保障工作让人在“高压”下，学会了如何面对困难。

“受疫情影响，如今整个行业都面临着巨大压力，酒店需要在挑战中求生存、谋发展。越是这个时候，越需要我们把当时服务北京2022年冬奥会和冬残奥会时迎难而上、积极作为的劲头拿出来，延续到日常的经营、管理和服务之中。”王亮说，比如，面对客人的减少，自己负责分管的河北汇文大酒店和秦皇岛宣和酒店并没有选择“躺平”，而是及时调整了营销方向，发力办公市场，让酒店重新有了稳定收入。在安全生产方面，两家酒店对标北京冬奥会官方接待酒店的要求，重新修订规章制度，形成更规范的操作流程。

年近而立：一切从改变自己开始

市场在变，需求在变，金钥匙服务怎可能一成不变？

曾经，在没有社交平台和生活服务平台的年代，人们初到一个陌生城市，要想尽快地获取当地旅游资讯和吃喝玩乐信息，只能在到达目的地后，到路边的报刊亭购买一份旅游指南，然后带着忐忑的心情开始探索。那个时候，如果在酒店遇到了金钥匙，就仿佛找到一个活地图。如今却大不相同了，尤其是年轻人，他们更热衷于参考网红的体验分享，享受从“种草”到“拔草”的过程。于是，也有人问，国内的酒店行业是不是已经不再需要金钥匙了？

广州四季酒店金钥匙李健明在五一假期遇到了两位20岁左右的年轻客人，刚办完入住的她们一时兴起想去年轻人比较多，有户外位置的小众咖啡店坐一坐。她们来到金钥匙柜台询问，李健明马上在脑海中划出了两个关键词组：年轻人多和小众，随即给两位客人推荐了一家既有特色又能满足她们需求的咖啡店。

“如果我们没有提前了解各个年龄段客人的喜好需求，提早掌握相关资讯，当客人找到我们的时候，无法马上给出最优推荐，那么客人肯定会觉得找你们还不如我自己上网呢。但是，如果我们做到了，结果就大不一样了。”李健明认为，中国金钥匙创立至今，已经走过了近30个年头。这个过程中，客人的需求一直在改变，而金钥匙的服务也一直在优化。

“金钥匙的服务目标是成为客人在生活和旅途中最可信赖的人。因此我们不能因为年轻客人喜欢通过网络平台获得各类资讯，就不再接触和了解这方面的信息或不去探索年轻客人究竟喜欢什么。相反，金钥匙更应该把城市里最新、最具特色的食娱游购等信息都掌握在自己手里。不仅如此，金钥匙所精通的领域还要不断扩大，要让客人感受到更细致化的旅行体验。”在李健明看来，金钥匙服务应该继续成为客人希望再次入住酒店的动因之一。

前不久，在南京丽思卡尔顿酒店，一位年轻的客人正在客房为其女朋友准备生日派对惊喜，可是在房间布置环节，他外聘来的策划给出的方案始终无法让他满意。“太俗套了，没有任何新意。”眼看着布置的时间越来越少，这位客人有些着急。南京丽思卡尔顿酒店金钥匙陆乐了解情况后主动来帮忙。他并没有马上拿出替代方案，而是认真听完客人的需求，并了解他与女朋友之间一些难忘的故事后，通过一些细节的布置，将客人想要彰显的个性表达了出来，给了在场所有人一个惊喜。

“成长于互联网时代的‘90后’‘00后’，喜欢追求新奇、有趣、个性化的产品体验，愿意为了自己的兴趣付费。但不容忽视的是，这部分消费群体对于酒店服务品质的追求同样强烈。不过他们眼中的服务品质，不是打造标签化的事物，更不是盲目地迎合，而是从细节入手，探讨他们所喜爱的话题，满足他们想要的‘与众不同’。”陆乐分析道。

采访中，记者注意到，当“90后”“00后”逐渐成为主力消费群体，“宠溺”年轻人是很多酒店人都在做的事情，金钥匙对服务迭代也有了更多的思考。

在北京宝格丽酒店金钥匙赵晓斌看来，年轻消费者眼中“满意+惊喜”的服务，最需要体现的除了个性化，还有多样化。“90后”“00后”大多喜欢在网络平台分享个人生活。怎样能让年轻客群的入住体验变成一场“充满仪式感的盛宴”，彰显他们的个人品位，是需要每一位金钥匙思考的。

“我们要打破以往的思维。被动地等客上门的年代已经过去了，我们要主动出击，多构想一些创新的方式去展示金钥匙的服务。甚至可以通过直播、短视频等年轻人喜欢的方式，让他们被‘种草’，使金钥匙成为酒店名副其实的推广大使和服务明星。”李健明说。

客人使用无障碍是智能化服务的关键

□ 袁学娅

由于外部的互联网生态环境和内部的各类人工成本费用增加。近年来，传统住宿业不断加快科技赋能的速度，使得高科技、智能化产品在酒店的应用成为必然趋势。事实上，高科技、智能化产品的应用是双向的，一边是住宿业的消费者，一边是住宿业的服务提供者，无论对哪一方，简单、易用、省时、省力是基本需求。这就要求产品和工具的提供方应尊重应用方的基本需求，对产品进行设计，而不是靠自我认知来想象应用场景，这也是高科技、智能化赋能服务业的关键。

住宿业的智能化，主要体现在以下三个场景：入住场景、欢迎场景、睡眠场景。

入住场景目前是住宿业智能化应用比较成熟的部分，与预订系统对接后，员工能准确获取客人信息，通过人脸识别系统辨识，连接公安系统确认，即可提供房卡。不少快捷酒店入住场景还有手机扫码自助登记入住设备，走完验核流程，可以自动在设备上获取房号信息，形成二维码，用手机二维码即可开门进房。

这一场景智能化设备相对标准化，应用一般无障碍，从服务质量的纬度评价，无非是前台员工是否笑脸相迎和热情招呼，以及房态和房卡是否准确对应等。

欢迎场景通常从打开房门开始。智能化客房可以通过房间开门的传感启动，比如说智能门锁、无线门磁以及室内传感器。开门的方式可以分为有卡和无卡两种。当室内传感器感知客人进入房间后，便会启动这个场景中的主要控制内容，包括打开灯光、电视机、空调和关闭窗帘等。也有的酒店，在客人进门后，场景内容的控制可以通过声控设备发声操作或通过酒店提供的IPAD屏幕界面操作。

这一智能化场景的应用矛盾，主要是由于现在各酒店为压缩人工成本，很少有行李员或引导员陪同客人进入房间介绍设备设施如何使用，而每个品牌酒店选用的智能设备又五花八门，对于顾客而言，在没有任何说明书的前提下使用各种设备，很大程度上会遇到障碍。毕竟在家里新购入任何一件家用电器，人们都会先阅读说明书后安装使用。对智能设备不熟悉的客人在这一场景下往往会发生窗帘开关操作困惑、要看电视节目却无法操控繁琐的遥控器找到相关的频道等问题。当然还有一些客房高档AI系统是客人从入住到离开都不知道如何使用的。更关键的是这些智能设备还会发生一些故障，造成消费者和酒店方的双向麻烦。

睡眠场景主要是免打扰模式，关闭大部分灯光，关闭所有窗帘，将空调的状态调至睡眠模式。这一场景灯光设计是创新也是重头戏，但也是给客人带来最大困扰的部分。目前不少酒店仅灯光就设计了多种模式：工作模式、温馨模式、睡眠模式等，光照又分成不同类型。在复杂的设计之下，却又少了简洁明了的开关标注，造成客人想要入睡时无法关闭不需要的光源和保留需要的光源，最终只能关闭总开关。投入了不少经费设计新型灯光，却因客人操控困难而遭到投诉，实在是得不偿失。

笔者认为，住宿业的服务尤其是高端酒店的服务，以人为本是关键，过多的设备叠加而顾客却无法便利使用，从服务的角度可能是负面的。对于全服务的高端酒店而言，很多产品和岗位，并不是机器设备可以替代的。科技、智能产品的使用无障碍，是所有酒店业者应认真思考并筹划解决的问题。

京郊部分民宿、酒店恢复营业

相关搜索及预订量回升

本报讯（见习记者 唐伯依）5月28日召开的北京市新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会明确，北京市门头沟、平谷、怀柔、密云、延庆等5个区各类酒店、民宿、农家乐恢复正常接待服务。当晚，记者就看到有怀柔民宿主在微信朋友圈发布了即将重新开业的消息。

途家数据显示，截至5月29日中午，北京门头沟、平谷、怀柔、密云、延庆民宿搜索量较前一日环比上涨两倍。其中，怀柔、延庆、平谷搜索量较高。去哪儿平台数据显示，京郊酒店搜索量较前一日环比上涨了一倍。

从途家目前的京郊端午民宿预订量来看，较为热门的民宿区域包含平谷城区、门头沟妙峰山风景区、密云古北水镇等

位于怀柔区四渡河的老木匠民宿负责人肖彤介绍，5月29日上午，民宿已接到端午假期的订单，但需等到怀柔区的正式通知才可以开门营业。

位于延庆区主打亲子特色体验的“熙熙宪宪de乐园”民宿主刘添文介绍，延庆区已在5月29日上午通知各乡村旅游经营户即日起恢复营业，但仍暂停堂食，同时要求接待客人时严格按照疫情防控要求，落实好各项防疫措施。

部分京郊酒店也恢复营业并采取了相关的疫情防控措施。

位于密云区的北京海湾半山温泉酒店5月29日起恢复营业。酒店相关负责人介绍，5月28日起，客人咨询电话就开始增多，针对暂缓恢复堂食的要求，酒店推出了相应措施，客人可以在房间点餐，或是到餐厅打包带回房间食用。

地中海俱乐部Joyview北京延庆度假村将于6月3日恢复营业。酒店相关工作人员介绍，恢复营业后，将严格执行人员限流管控，部分娱乐设施受疫情影响关闭，但室外活动场所均正常开放。客人持48小时内核酸检测阴性证明以及北京健康宝、行程卡绿码方可入住。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏提示，目前，各酒店、民宿要做好疫情防控工作，严格把控冷链食品等食品制作的各个环节，做好员工卫生管理。对民宿而言，目前应以接待家庭等小范围的游客群体为主。谷慧敏判断，近期，北京的旅游市场仍以本地游、京郊游为主，并会在端午假期逐步复苏。

浙江武义：山巅民宿助农增收

浙江省金华市武义县千丈岩民宿坐落在金华市武义县和丽水市缙云县交界、海拔960米的山巅上。在推进全域旅游规划中，当地农民就地取材在山巅上建起竹吊楼、小城堡等民宿，以翠竹、云雾、夏凉冬美的自然景观吸引游客入住，既带动了当地旅游业的发展，也助力农民增收。 张建成 摄