



核心提示:

三亚凤凰岛度假酒店是由三亚凤凰岛度假酒店业主要公司的主要股东之一的中国交通建设股份有限公司投资的首家五星级标准度假酒店,位于凤凰岛A座海洋之月,于2015年8月9日正式开业。作为一家居于大海中央的高端度假酒店,只要来到这里,无论是躺在床上、躺在阳台浴缸、坐在天空酒廊还是参加西沙游母港航线都可以全方位、近距离的感受大海的美丽。同时,独有的避暑气候以及慵懒、解馋、微醺、阅读、养神等休闲度假所特有的元素,还有绚丽的落日、三亚湾的灯火阑珊等让人震撼的美景,都可以让前来度假的游客,由内而外的放松下来。

人物介绍:

林顺伟——三亚凤凰岛度假酒店管理公司总经理兼凤凰岛度假酒店总经理。1996年开始从事酒店业,2002年被评为“海口市首届十大杰出青年企业家”,2004年获得美国注册饭店高级职业经理人(CHA)认证,并获得CHA白钻徽章,2006年获“海南省最具社会价值的优秀旅游专业技术和经营管理人才”称号。曾任中国饭店金钥匙组织海南执委、海口酒店协会副会长、华侨大学旅游研究中心特约研究员、上海旅专海南校友会副会长。

充分挖掘潜力 实践积累经验

1990年,林顺伟从海南师范大学化学系化学专业毕业,那时候的他,可能怎么也不会想到,他现在从事的居然是酒店业。

刚进入酒店业,林顺伟的身份就是业主代表兼副总经理。然而那个时候的他并没有管理酒店的经验。他认为要想了解酒店、管理好酒店,就必须热爱这份职业、热爱这个企业,用心对待每一个事情、善待每一位客人,用心感悟、用实际行动了解酒店的运作。于是,他来到客房,跟着员工一起,刷马桶、铺床、摆台……

早年学习化学为林顺伟带来了严谨的思维方式与敏锐的观察力,“比如萃取实验,萃取需要细心地观察,酒店的细节很多,这就需要管理者有着敏锐的观察力。”林顺伟说。

20年来,他用科学严谨的态度贯穿始终,如今,林顺伟已经成为了一个有着丰富的酒店管理经验的总经理。他微笑着说:“作为一名酒店人,我非常热爱这份职业,非常享受每一天的成就,我认为:善解人意、换位思考、满足需求是每一个酒店人的应知应会。”

细节决定成败:细化细节管理

近年来,凤凰岛以其个性的造型、独特的理念等因素成为三亚地标性建筑,而2010年凤凰岛开盘当天以6.5万/平方米的均价售罄也成就了它的鼎鼎声名,让人越发的感觉凤凰岛如云如月,可望而不可及。

依托凤凰岛较高的知名度,整个凤凰岛从A座至E座开了大大小小数十家旅店和酒店,有的甚至没有齐全的经营证件。虽然产业聚集加上凤凰岛自身的魅力带来了大量的客人,林顺伟仍然非常担心。他认为,凤凰岛名声的好坏,需要每一家商户的共同维护,但凤凰岛上部分度假公寓实在让人担心。

“近年来,三亚的名声渐渐好起来,‘宰客’的乌云已渐渐远去,‘青岛大虾事件’

一出,就给青岛带来了很大的负面影响。这就说明,名声是旅游业非常重要的因素,游客的多少和名声有着直接的联系。三亚凤凰岛度假酒店作为一家新酒店,就从‘心’出发,做好自己,才能维持良好的声誉。”林顺伟说。

他像做实验一样,密切地注意酒店的每一个细节:“细节决定成败,确实道出了酒店管理的真谛,要想匹配高大上的凤凰岛度假酒店,细节显得更加重要。我们在细节管理方面首先从精准的客源定位着手,结合酒店客源市场细分,在管理团队充分调研的基础上,从客源需求的角度对酒店产品进行包装,对服务流程进行精心设计并不断优化;其次,高标准地配置床品、用品,重视住店客人档案建立、分类管理及使用,更好地满足住店客人的个性化需求,以赢得客人良好的入住体验。”

林顺伟在管理上,要求酒店从听觉、触觉、视觉等方面对卫生、安全、舒适的要求进行严格把控;强调每一个对客接触点及客人消费习惯的关注;强调员工服务亮点的发现及肯定;强调培训方式的及时性、实用性和灵活性;强调各部门各岗对客服务的衔接和工作交接,确保服务的连续性。最终,通过培训在磨合中带出一支眼里有活并善于发现问题解决问题的队伍。

据了解,为确保服务的层层落实,酒店还提出了每月5条循序渐进的服务质量改进及提升计划。林顺伟认为,员工,尤其是基层员工是最直接的产品生产者暨服务提供者,他们在工作和生活感受会直接影响客户体验,因此,员工的职业规划,甚至员工宿舍和员工食堂都成为了细节管理的关注点。

事实上,通过这些细节管理计划的实施,酒店的服务得到了越来越多客人的认同,客人回头率不断增长,客人的平均停留天数也在逐渐延长。

位于风口浪尖:成立防台小组

位于海中央的凤凰岛四面环海,风景优美。但是每到台风来临,凤凰岛总是台

风过境的第一线,像一个守卫者,身先士卒地挡在了三亚市区的前面。相比市区,凤凰岛承受了更大的风力,可以说是站在风口浪尖上。

但让人惊奇的是,三亚凤凰岛度假酒店开业以来虽然已经经历了几次台风,但并没有受到比较大的损失。

据林顺伟介绍,酒店对于台风高度重视,在台风来临之前,酒店都会提前做好准备,成立防台小组,制定防台方案并落实到人。台风来临时,整个酒店全员行动,从客房对客的温馨提示,高空物品的清理及移动家具搬迁,风口设施的加固,到水电设施的确保等,尽力消灭所有的安全隐患,确保人身及财产的安全。

林顺伟乐观地说:“从另一个角度看台风,我们立于海中央,感受风口浪尖,还真是一种奇观。”他似乎总是有自己与众不同的看人、看事的角度,面对对酒店要求过高的客人,对我们来说不是坏事,这说明客人对我们酒店期待很高,有更高的要求,在服务这种客人过程中,酒店服务将得到更好的提升。”他认为,遇到挑剔的客人,首先是关注,让客人感受到酒店对自己的关心与重视;其次是聆听,及时了解观察发现客人需求;第三是回报,及时将客人投诉处理的结果向客人反馈。面对客人投诉,需要迅速反应,先注意区分是因为产品缺陷还是因为酒店对客人的关注度不够导致其被冷落,再及时采取合适的方式处理,对待客人应该包容、理解、关注。

“我们要求员工主动询问客人,与客人沟通,让客人更多的了解酒店产品及周边资源,站到客人角度为客人着想,让客人在三亚度假期间过得更加充实。无论是在哪个方面,‘主动、互动、感动、关注、聆听、回报’是酒店要求员工遵循的行为准则。”林顺伟说。对员工的要求虽高,但从凤凰岛度假酒店的企业文化上,公司提出的“企业是我家,快乐你我他,点点滴滴靠大家”,“享受生活,快乐工作”,“我爱尊真和”等理念营造了一个良好的工作环境,也凝聚了一个优秀的管理团队。每一位员

工都齐心协力,尽心尽力的对客服务。

10月31日万圣节:不给糖就捣蛋

10月31日是西方传统节日万圣节,举办万圣节活动是酒店丰富住店客人节日体验的策划。为了吸引客人关注,引导客人消费,丰富客人体验,酒店营销围绕万圣节的典故借势造势,精心策划了一系列的客房餐饮促销活动。林顺伟笑着说:“不给糖就捣蛋!这次活动包含了角色扮演、神秘寻宝等一系列好玩的游戏,希望大家都可以参与进来。”

这次万圣节活动是酒店“以差异化产品切入市场,以高品质服务赢得客户”和“设计、活动、组合”理念的真实体现。

林顺伟表示,度假酒店经营可以概括为六个字“设计、活动、组合”,设计讲的是结合市场结合需求对酒店产品进行设计;活动讲的是酒店经营中为丰富客户体验而策划的各种互动形式;组合的是对酒店内外各种资源的整合利用。在客人住店期间,策划的各种活动可以让参与活动的客人感觉到充实。

“而所谓‘差异化’指的是客户需求空白点的挖掘和满足,是对现有产品的创新,直白地说,就是我有别人没有。酒店产品具有不可移动性和生产消费同一性,酒店产品的差异化过程包括建设期及经营期两个方面即从市场调研开始经过设计打造形成的固有业态的差异化产品和在对已成型的酒店经营中创新包装形成的产品。三亚凤凰岛度假酒店天生丽质,雄踞海中央,其独特的建筑造型,被赋予‘东方迪拜’的美名。国际邮轮母港及海中央酒店的元素注定了三亚凤凰岛酒店成为海上假期的承接者。三亚凤凰岛度假酒店更多的是后者,即围绕客户需求,结合自身资源进行的包装组合,对富有想象空间的凤凰岛而言,差异化产品还有太多太多,敬请期待。”林顺伟说。

(广文)

