

微调查

疫情防控常态化之下,广州高端酒店“服务”品质如何? 答案就藏在酒店与客人的日常温暖瞬间

作为服务行业,“服务”是被每间五星级酒店摆在首位的两个字,新快报记者在广州五星级酒店微调查的过程中,多位掌门人讲述了酒店日常经营过程中让人感动或触动的小故事,人与人相互间的温暖与温情,既平常又不凡,也折射了酒店在疫情防控常态化之下对“服务”品质的把控。

(人物排名不分先后)



■广州富力君悦大酒店
总经理 郑伟干



■广州白天鹅宾馆
首席运营官 张添



■广州新白云宾馆
总经理 晏明



■广州富力丽思卡尔顿酒店
总经理 岱云森



■广州东方宾馆
总经理 钟耀宗



■广州广交会威斯汀酒店
总经理 萧振雄



■广州中国大酒店
副总经理 雷晓红



■广州柏悦酒店
总经理 颜伟达



■广州康莱德酒店
总经理 周伟乾



■广州亚洲国际大酒店
总经理 郭建威

一个失而复得的“娃娃”,弥足珍贵的日常

广州富力君悦大酒店 总经理 郑伟干

一日午后,酒店前台迎来了一位神色慌忙的客人,她说自己非常珍惜的一个布偶娃娃遗落在客房了,但因已办理退房,只好向工作人员求助。

娃娃是家人送她并陪伴她长大的,有着特殊的意义,一直带在身边。前台经理联系行政管家得知房间已完成清洁,并没看到客人所说的娃娃,行政管家也没有嫌

麻烦,而是专门跑去酒店清洁房间收取的布草堆中认真翻找,最后终于在堆叠的床单中找回布娃娃,交还给客人。

客人后来给酒店发来了感谢信,由衷感谢工作人员,她说那种失而复得的感觉难以形容。郑伟干说:“这个小故事,是我30年酒店生涯中的沧海一粟,但也是弥足珍贵的日常。”

39年,一幅画,两代人

广州白天鹅宾馆 首席运营官 张添

如今已成地标的“故乡水”,是当年建造白天鹅宾馆时的总工程师陆绍权运用园林设计功底设计出的具有岭南风格的景观,老先生还于广州西村及佛山一带寻到几位老艺人设计出玉堂春暖经典华美的满洲窗,并动用自己的人脉将当时整个岭南书画大家请来为白天鹅留下墨宝。“鹅潭夜月家乡月,珠海丹心赤子心。”这幅挂在广州白天鹅宾馆玉堂春暖大厅中的对联便是出自陆绍权之手。

他还牵头在文化公园成立了一个

专门的绘画组,为白天鹅宾馆的客房、大堂、餐厅等公共区域创作艺术作品。1982年4月,陆绍权之子,现南粤知名画家陆佳进入绘画组,邂逅了现夫人黎志华,成就了一段佳话。

而黎志华临摹的《永乐宫玉女图》自酒店开业后一直挂在3楼风味餐厅对开的公共区域,2012年酒店为期3年的重装时,这一画作被收录造册,作为馆藏珍品存放于江畔楼,39年时光,两人的传承,不变的是对白天鹅的情。

夫妻齐上阵,打好两场硬仗

广州东方宾馆 总经理 钟耀宗

今年上半年东方宾馆打了两场“硬仗”,一是中超新赛季的封闭接待,这也是疫情以来广州第一次承办封闭赛事,另一是新冠肺炎疫情的防疫防控。

人力资源培训部的杨奕和妻子都是东方宾馆员工,两人从同事到夫妻,相互间一直有默契。面对“硬仗”,杨奕主动报名成为“突击队员”,他和妻子两

人一个在封闭接待区域,一个在环外。

那段时间在封闭接待区域的工作人员是不能离开封闭区的,杨奕在封闭区里,他妻子因工作需要从酒店前台调岗到协助中超球队收发快递的闭环外,同时还要兼顾家里,十分不容易,他俩的小孩还没满周岁,那段时间都是请家里老人家帮忙照看着。

被疫情“困”在酒店,客人变友人

广州康莱德酒店 总经理 周伟乾

服务是酒店业的灵魂,是检验酒店工作细节的“试金石”。

一对夫妇原计划一人经广州转道香港工作,另一人到深圳就职,结果不巧赶上5月广州新冠肺炎疫情,这两公婆被“困”在广州,一直在酒店住了40多天。

因周伟乾日常就喜欢在酒店区域内到处看,以便发现问题,了解客人需求,而这对夫妇很好聊,彼此渐渐熟悉之后,相互聊天竟成为一种习惯。

他们有一天问周伟乾一个问题,能否说出酒店最容易被人忽视的地方。原来,他们在行政酒廊遇到了一名不太善于变通的员工,他们拿多了的食物没吃完不想浪费,想要带走,但这名酒店员工却牢记行政酒廊不准打包的规定,双方有点不太愉快。

因此,当他们向周伟乾反馈时,周伟乾也认为,服务的细节就应该体现在以人为本的人情味上,而不是一味追求规定要求。

由开不了门的汽车引发的五星好评

广州新白云宾馆 总经理 晏明

2021年国庆假期,佛山的唐先生带家人孩子自驾广州,选择住在新白云宾馆。第四天早上他们退房准备去野生动物园游玩时,到停车场却因为电子车钥匙没电开不了车门。

当时宾馆的行李员正在帮他们把行李拿过来,见到这情况立刻帮忙联系值班的大堂副理,大堂副理据经验建议唐先生用机械钥匙开门,但车子

没接收到电子车钥匙发出的信号而触发了防盗系统,车仍然没法启动。

想起有朋友的车跟唐先生类似,大堂副理又打电话咨询这种情况要如何处置,那时广州的天气还是挺热的,一轮操作大家都满头汗,但酒店员工的快速反应,让唐先生一家赞不绝口,他告诉工作人员说一定要给新白云宾馆一个五星好评。

虚惊一场,陪黄码客人坐到半夜

广州广交会威斯汀酒店 总经理 萧振雄

一名准备入住酒店的客人,下飞机时健康码还是绿码,不知怎么回事到酒店门口核验健康码时却变黄了……

酒店门卫自然不能放他进去,因为是熟客,他也认识萧振雄,就给萧振雄打电话申诉。萧振雄说:“我也不能放你进酒店啊,我过来看看是怎么回事。”

现在看,应该是当时健康码小程序出了状况,当时除了打很多电话去咨询,萧振雄则陪客人在酒店外找了个地方坐着等健康码转绿。据悉,他们把能聊的话题都聊完了,一直等到半夜,他的码终于绿了,这才顺利办理了入住手续。