

一位好演员,往往会把获得奥斯卡金像奖作为毕生最高的追求,而作为一家饭店,同样会把获得中国饭店金星奖当成最大的理想。永康宾馆连续三届蝉联金星奖,在业内引起震动。在全国饭店业发展态势复杂低迷的大背景下,永康宾馆究竟用什么魔力吸引住金星奖评审们那挑剔的目光?在我市这个旅游业欠发达的县级市,其成功的秘诀究竟又是什么呢?3日下午,记者带着好奇和疑问,走进永康宾馆一探究竟。



中国饭店金星奖缘何三次花落我市

解读饭店业 奥斯卡 奖的永康样板

首席记者 干晓鸣 记者 李华

扎根本土,做好品质化服务文章

2011年营收1.1亿元,2012年营收1.2亿元,2013年营收1.08亿元,2014年营收1亿余元,2015年截至目前,营收基本与去年持平。可别小看这组数据,如果你知道永康宾馆的营收甚至赶超杭州最老牌的大饭店——西湖国宾馆时,相信永康人都会伸出大拇指。

认清形势、与时俱进、适应本土、做好品质。永康宾馆老总赵移起用16个字概括了宾馆的成功之道。

创二星饭店时主推有声微笑服务理念,创三星饭店时主推规范服务理念,创四星饭店时主推品质服务理念。追寻永康宾馆这些年走过的道路,不难发现,在面对日趋复杂变幻的形势时,永康宾馆都能够保持清醒的头脑,在稳扎稳打的基础上一步步转型升级。

近几年,星级饭店行业供过于求,濒临整体亏损边缘。那么,造成这种局面的原因,真像人们所说是由于八项规定、六条禁令等相继颁布实施吗?

赵移起断然摇头,规定和禁令是对盲目消费进行引导,倡导理性消费,对促进饭店业发展有益无害。真正造成某些饭店元气大伤的是建设缺乏科学规划、无序低价竞争造成的恶果。

永康宾馆的年均公务接待仅占总量的3%至5%,最主要的营收份额还是来自普通市民。赵移起表示,这些年永康宾馆扎根于本土,主打适合本地人消费的菜肴和服务产品,同时做好品质化服务文章。正因为有了这些软实力的保障,所以永康宾馆在营收基本持平的同时,税收还有所增长,发展总体呈平稳态势。



乐观看待饭店业前景

据了解,我市共有星级饭店11家,部分饭店营收呈逐年下降趋势,个别饭店业绩甚至出现大跳水。

我市经济发展整体良好,百姓收入逐年提高,对休闲生活的追求也越来越高,这些都是推动永康饭店业发展的强大支撑。同时兼任金华市饭店业协会会长及我市风景旅游业协会会长的赵移起,对饭店业的前景十分乐观。

面对高档消费、会务消费市场的变化,永康宾馆积极调整思路:2013年建千叶厅推出主题婚礼秀,做足婚宴市场;今年推出星级品质大众消费平价菜,近期陆续推行上门宴拓展业务;明年计划推行私房菜,为客户提供私人定制服务。

饭店业的发展,离不开行业协会组织的带领作用。要加快行业协会改革步伐,鼓励支持行业协会在加强行业自律、维护企业利益、加强业务交流、深入研究市场方面发挥更大的作用。赵移起希望有关方面能够制订出台更为科学合理的饭店业发展规划,进一步加大政策扶持力度,推动行业走上健康有序的发展道路。

据悉,我市不断加大对三产的扶持力度,在前年出台《永康市服务业发展引导资金暂行管理办法》的基础上,去年又出台《关于加快旅游业发展的若干意见》等规划,相信随着更多利好消息的出炉,我市饭店等三产的发展一定能够加快补上短腿,真正寻求到发展的春天。

剖析 金星奖三连冠样本

》让顾客时时有小惊喜

前几天,来自杭州的徐小姐入住永康宾馆。她不慎脚部受伤,无法穿皮鞋,只能穿着宾馆备用的拖鞋。吃早餐时,细心的服务员发现后及时与她沟通,并到超市买来一双布鞋,方便她出门办事。当天,她办完事回来,服务员还给她送来清心润肺的冰糖雪梨。这里的服务真的很贴心,处处让人有惊喜。徐小姐说。

客人@水云射手在网络上评价:这几天又入住永康宾馆,服务还是很棒!早餐在我住过的高星级酒店里仅次于宁波的南苑饭店。服务员还帮我晾衣服,太好了!今晚还送一个小礼物,很温馨。

入住8401的客人则留下了热情洋溢的表扬信。我是美籍华人,来自洛杉矶的程远,今天早晨出门回来后看到服务员的温馨留言,很受感动,你们的体贴奉献精神十分值得表扬,这是我过去三十年从未见到的。另外,我住贵宾馆无数次,前后有十多年了吧,感到贵宾馆的服务每次都有进步,尤其是这一次,可喜可贺!

据了解,去年永康宾馆共收到表扬信1300多封。

》一块恒温餐巾看细节

服务细节同样不马虎。比如在等待客人就餐过程中,为保持餐巾的温度和卫生,宾馆服务员会事先用保鲜膜包住餐巾,以便客人随时使用,随时体验到舒适。

》打造温馨家园企业文化

永康宾馆致力于打造温馨家园的企业文化,在人才任用中坚持唯才是举,不断推出内请外送培育管理人员,享受正式工待遇联评,公开选拔晋升等举措,建立良性的职业发展平台。2014年还与金华实验中学教育集团合作,在金华地区首开先河成立现代学徒制试点班,实现校企一体化育人。