

沉寂三年,所有的酒店在起起伏伏的疫情中,蓄力再蓄力。当疫情常态,对于他们而言便是适应,适应突发的状况,适应消费的停滞,适应市场需求的变化。如果说,疫情刚开始的时候,他们有些措手不及,那么现在,他们早已走出困顿,在自我夯实的过程中,调整酒店的业务,足以抵抗市场的风雨。在接下来的几期文章中,我们将采访不同业务形态的酒店,看他们正在如何扬帆起航。

江南会客厅:标准也是一种理念

◎记者:王珏

介绍:浙江省人民大会堂宾馆毗邻西子湖畔、宝石山麓,位于省行政中心轴线南端,与武林商圈、湖滨商圈相接壤,距地铁1号线、2号线数百米,地理位置优越,交通便捷,是浙江省人民大会堂的主要附属设施之一、浙江省人大等多个重要国家机关机构的常驻办公和接待场所,也是省一级国宴宾馆。

走进浙江省人民大会堂宾馆,与其他酒店的感觉是不同的。它很端正,这种端正既来自于从属场地的庄严,也有日常服务标准的严谨。在酒店外立面的玻璃幕墙上,水幕缓缓流下,在端正中,带了些许的温柔。置身于其中你就会发现,来自于服务的标准化,言语、礼仪,甚至于微笑,精致中恪守着规矩,俨然一派大家风范。

在大堂的一侧,是中式的茶吧。一袭中式茶服的茶艺师端坐于茶桌前,让大堂严谨的标准化礼仪,有了个性的输出端口。是的,这是浙江省人民大会堂宾馆,位于有着茶都之称的杭州。茶和天下,让酒店有了不同的文化语言。



在传统礼仪中,茶礼是不可或缺的部分,客来敬茶,以茶示礼,不仅是对客人的尊重,也体现了主人的修养。人民大会堂宾馆负责人龚英跃曾主理“十八棵御茶”,对于茶与茶礼自然有着深刻的认识:“茶是一种媒介,可以让人与人之间更好的建立起联系。例如我们这里的服务,当我们的服务员给客人递上一杯茶,也许就因此有了不一样的对话。”



从茶礼延伸出来的,便是对茶品的标准化要求。“酒店的业态不能只限于空间的运营,它更多的可以是理念延伸出来的产品。”该宾馆负责人说,为此酒店遍访茶山,只为寻找到符合高品质标准的好茶。日前,浙江省人民大会堂宾馆西湖龙井茶叶基地揭幕,“这是一个共赢互利的合作,互为品牌加持,共同促进品牌推广。”

回顾酒店的发展历程,在不同的阶段引领着不同的生活风尚。特别是对于高端宾馆,无论是酒店装修还是酒店服务,都是生活与服务的“样板间”。在这样的“样板间”里,影射出来的是人们对生活的向往。时代在不停的发展,人们对于生活的需求也一直在变化。“美好生活”,是我们行进的方向。

浙江省人民大会堂宾馆,一直以高标准、高要求著称,这也是他们长久以来沉淀的品牌文化。

“标准,是一种力量,也是一种文化。把标准执行到每一个产品,标准就成了一种生产力。”

从标准到酒店业态的创新,似乎水到渠成。打开品牌的辐射力,这是酒店业态创新的一种方式。正如龚英跃所说的,茶是一种媒介。这种媒介可以使人與人之间的,也可以是产业与产业之间的。茶,是浙江省人民大会堂宾馆在业态创新上迈出的第一步,也是品牌文化拓展的重要内容。当酒店不再依赖于空间,而是

根植于空间,形成自己的产业生态,那么,在面对市场的考验时,自然就有了自己根植于土壤的生命力量。



“酒店引领生活方式,要把这种生活方式和标准延伸到更多产品。”可以看见,以中式文化溯源作为新起点,以更当代的设计思路、更普适的产品价值、更可持续的品牌战略,这是浙江省人民大会堂宾馆扬帆起航的新动力。

