

72家杭州亚运官方接待饭店都有哪些特点? 有礼、好客、人本

◎ 记者 王珏

杭州亚运会蓄势待发。

每一家亚运会官方接待饭店都已经弥漫着浓厚的亚运氛围。亚运主题相关的造景、亚运主视觉的色彩、亚运会旗帜与标语、还有亚运会的吉祥物等,触目所及,亚运会从一个赛事,融入了一个城市的风采。来来往往的客人,不管是因为什么来到这座城市,此时都仿佛感受到了赛前的欢腾。杭州、亚运,无疑成为他们认识、了解这座城市的一个标签。

在酒店的大堂里,我们经常可以看到一队一队的志愿者,在进行着赛前最后的培训。他们穿着绿色的志愿者服装,萌动着一座城市的青春活力。

走过一家家亚运会官方接待饭店,我们可以更加深刻地感受到杭州亚运会,来了。



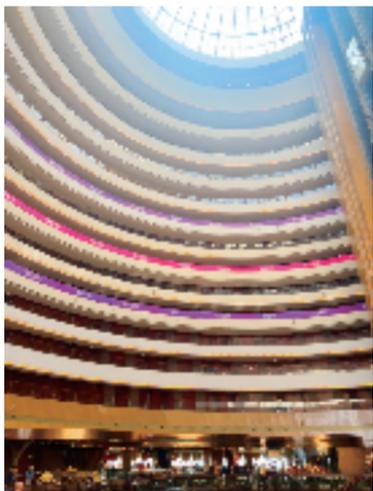
有礼

酒店也许是外地游客认识一座城市的第一印象。

据了解,这次杭州亚运会共确定了72家亚运会官方接待饭店。这些接待饭店是如何在众多宾馆饭店中脱颖而出呢?

地理位置、酒店环境、星级标准……每一家酒店的负责人在回答这个问题的时候,都会提到这些关键词。但是,除了这些先天优势,他们还提到了一个共同的关键词,那就是服务品质。而可以体现服务品质的是品牌的支撑和经验的积累,我们也可以称之为“有礼”。其中包括场景有礼,服务有礼,文化有礼。

杭州洲际酒店总经理李国雄介绍:杭州洲际酒店承办过很多大型的会议,包括G20以及2018年的世界短程游泳锦标赛等,这些经验足以支撑起洲际酒店对国际赛事的服务工作。



“洲际酒店的服务品质一如既往。但是服务一场国际性的赛事,不仅是对酒店服务品质的考验,也是对酒店品牌提升的助力。”

绿城豪华精选酒店总经理徐震宇介绍,杭州G20峰会开幕酒会就是在豪华精选的宴会厅举行。“我们酒店是四次福布斯的旅游指南的上榜酒店,中餐厅也是4次入选黑珍珠的餐厅指南。我们的团队成员大多有服务国际型赛事或会议的经历。都说办好一场赛事,提升一座城。酒店作为城市的窗口,更应该是以此为契机,做好硬件与软件上的提升。”

对于这次入选亚运会服务名单的官方接待饭店来说,酒店本身也是一场赛事。这些亚运会官方接待饭店,为了更好地迎接亚运会,无一例外都在硬件和软件上做了提升,卯足了精神迎接亚运会这一场“大考”。

杭州亚组委后勤保障部的工作人员说,除了软硬件设施的提升与完备,亚运会官方接待饭店还有一个“重要的任务”,便是展示城市的文化。怎么在这有限的空间里去展示一个城市无限的活力呢?

从酒店门口到酒店大堂,短短的几十米距离,这些酒店都做足了文章。

除了视觉上的翻新和设计,亚运会期间,在部分亚运会官方接待饭店,我们还可以看到非物质文化遗产展示空间,除了观看,还可以沉浸式体验非物质文化遗产的魅力。毫无疑问,文化是一座城市最有辨识度的风景。

好客

这样一场国际赛事,既是让世界看到杭州,也是让杭州看到世界。为了让远道而来的客人,在这里有更好的生活体验。很多亚运会官方接待饭店,对原本的餐厅菜肴都做了相应的调整。

李国雄介绍,洲际酒店在菜品设计上,不仅增加了杭州地道风味元素,而且加入了亚洲菜系的风格,如印度咖

喱、泰国冬阴功、新加坡的Laksa,让客人除了能够享受到杭州的美食外,也能够享受到他们家乡的美食。

除了美食,在这些官方接待饭店中,对员工也都进行了更高要求的培训。不仅要求员工增加对亚运会知识的了解,更是在对各国礼仪的熟悉,以及外语人员的配置上下足了功夫。

“我们特地给员工做了针对亚运会基础知识的培训。现在我们每一个员工都知道,这届亚运会怎么体现杭州的元素,怎么体现浙江的元素,这三个吉祥物是怎么来的,玻璃上贴的花是什么寓意……”徐震宇说。

“在服务上面,无论是前厅的接待服务,还是餐饮服务、客房服务,我们都在前期做了很多培训。”杭州钱江新城万豪酒店市场总监陈成介绍,因为亚运会期间会迎来亚洲其他国家的客人,酒店特别对员工进行了语言方面的培训。“亚运会是世界了解杭州的过程,也是杭州了解世界的过程。”



人本

在这样一场酒店行业的大练兵中,“人本”无疑是不可忽视的关键词。酒店作为服务行业,“以人为本”,是服务的核心。

杭州维景国际大酒店为了保障这次的接待工作,在无障碍设施方面做了极大的升级。

从无障碍电梯到无障碍坡道,再走进无障碍客房。首先可以看到大门上的低位猫眼,客房走廊与卫生间合并改造为盥洗区域,卫生间的相关设备齐全,坐便器、淋浴房扶手、紧急呼叫按钮等都是酒店为无障碍需求人士精心设计、量身打造。进入宽敞明亮的房间,可见带有低位晾衣杆的开放式衣柜、低位迷你吧、应急呼叫按钮和声光门铃等,从细节中体现出酒店的人文关怀。

当然,人本,不仅仅是服务上的便利,还有无微不至的照顾。为此,杭州维景国际酒店还对部分员工进行了手语培训,让服务更加到位。

从安全,到安心,这是一个系统性

的服务体系。随着科技的发展,在这个服务系统里,还增加了很多科技的应用。

例如阳光客房,让客人可以更加及时地了解房间内床品的更换以及打扫的情况;空气源热泵,给客人带来更加舒适低碳的室内环境;还有安全保障、景观改造等方面都可以看到科技的影子。

最后,对于期待入住的客人来说,这种“人本”还体现在,亚运会期间,客人要入住亚运会官方接待饭店,不需要增加其它流程,和平时入住酒店一样方便快捷方便。



记者手记

当然,这次亚运会官方接待饭店的关键词还有很多,与其说“亚运会官方接待饭店”是一种品牌的标榜,更不如说是酒店在与国际对标过程中的自我审视。在这个审视的过程中,给予酒店的不仅是软硬件设施的提升和酒店品牌文化的推广,更重要的是酒店理念以及酒店文化的梳理性成长。这种成长从自我审视开始,逐步完成适应时代的市场生态,从而与所在的城市共建共享。好风凭借力,期待杭州乃至浙江的酒店行业可以迎来新的市场气象。