

登封少林国际大酒店恭祝中外宾朋新春愉快 万事如意

用我们的真心营造您温馨的“家园”

——登封市少林国际大酒店侧记

2008年,登封市少林国际大酒店紧紧围绕酒店的“管理服务年”活动,秉承“以人为本”的服务理念,狠抓内部管理,全面提高服务质量。近年来,该酒店共接待国家、国际重要领导人30余人,接待国内外游客30余万人次,接待省级以上会议100余次。

■加强员工的素质培训,提高服务层次

“爸,妈,我爱你!”当200多名员工齐声喊出这句发自肺腑的心语时,掌声中,台下500多名父母无不热泪盈眶。12月24日晚,少林国际大酒店隆重举行了一场以“感恩父母,回报社会”为主题的员工父母大型联谊晚会,员工们用特殊的方式和父母一起度过了今年这个不同寻常的平安夜。

结合“管理服务年”的实际情况,酒店非常重视酒店规章制度的建设,在原有制度的基础上借鉴经验,取长补短,弥补漏洞,使酒店的规章制度和各部门的岗位职责、工作流程不断得以健全和完善。从而,使酒店员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

酒店按着员工素质的高低直接影响着服务质量和声誉的思路,今年以来,少林国际大酒店从加强员工培训入手,先后选派部分中层管理人员先后到郑州、北京、上海等地进行学习培训,并对基层管理人员进行了相应的培训。另外,每周利用两个晚上的业余时间,总经理田连学还亲自组织授课和学习《工作中无小事》、《做最好的中层》、《酒店管理新思维》等书籍知识,极大地鼓舞了员工的工作士气和学习精神。今年的6月份,酒店组织一线部门部分员工和领班以上管理人员60余人进行了“挑战自我,熔炼团队”的户外拓展训练。通过此次训练,让大家懂得了感恩,增强了酒店员工的团队凝聚力、向心力和团队精神,提高了员工之间互相沟通和协作的能力。

■圆满完成重要接待任务,彰显酒店实力。

今年以来,酒店先后接待了山东省齐河县、黑龙江省、甘肃省兰州市、贵州省、广西南宁市、内蒙古自治区等10余个党政考察团、河南省委党校市厅级干部研修班、新疆阿克苏“中原魂·塔河情”文化交流团、国务院安全生产百日督察专项行动督察组、韩国百名记者采访团、两岸百名退役将领参访团等多个团体,成功接待了国内外政要以及中南六省(区)环卫年会、最高人民检察院调研座谈会、全省关心下一代工作会议、河南省2008首届酒店“金钥匙”服务经验交流会等重大、重要会议。这些接待工作的成功,不仅为登封市赢得了良好的形象,同时也更好地打造了我们少林国际的品牌。另外,还接待了省、市及地方大小会议和活动100余次,每次会议或活动结束都会受到举办单位的一致好评,也给客人留下了美好的印象,从而使酒店的知名度和信誉度越来越高。



酒店大堂

■抓好安全促卫生,竭力为客人营造温馨和谐消费环境。

少林国际大酒店始终坚持没有安全就没有一切的原则,除加强平时的消防管理,定期进行火灾隐患大排查,及时维护相关设施外,今年以来,酒店还邀请郑州市和消防大队先后3次来为员工进行消防安全知识培训,每两个月开展一次消防演练。另外,酒店还制定了安全防范措施和应急预案。同时酒店加强安全监控力度,监控室24小时值班,提高了酒店的安全防范能力,确保了住店客人的人身和财产安全。

在食品卫生方面,严格执行食品卫生“五四”制度,在采购原材料的过程中,严把质量关。严格执行卫生消毒程序,确保食品的安全卫生。行政总厨李文山先后到济源、洛阳、平顶山、南阳、长沙、武汉等地方一些餐饮特色比较明显的星级酒店和社会餐馆进行学习、取经,每月依据客人的需要,推出几道有酒店特色的创新菜,同时依据客人口味的变化,适时推出部分新菜,形成自己有特色的菜品。另外,还利用节假日,适时向市民推出一些形式多样的美食活动。如今年春节期间推出的春节团圆宴,很受广大市民的欢迎,也在一定程度上宣传了酒店。

■正规的管理,真心地服务 赢来赞誉一串串

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源,是一个酒店生存和发展的基本前提。今年以来,我们通过对客源市场进行了解、走访、建立客户档案,利用节假日对客户祝福、回馈、电话或登门拜访等方式,加大自身的宣传力度,不断增进重点客户与酒店之间的关系。

2009年酒店将以国家旅游局“中国生态旅游年”的主题。继续围绕“管理服务年”开展活动,广泛宣传环境友好型旅游理念,倡导资源节约型旅游经营方式,加大员工培训力度,做好降耗维保工作,开展增收节支活动。

正规的管理,真心地服务,连年来,登封市少林国际大酒店先后被评为“郑州市旅游工作先进单位”、“诚信单位”和“安全生产先进单位”、“绿色酒店”、“最佳旅游星级饭店”、“全省优秀星级饭店”、“省级节水型单位”、“消防工作先进单位”等称号。



酒店举办“感恩父母·回报社会——手牵手·心连心走进少林国际”员工父母新年联谊晚会。图为:酒店领导与演职人员合影



●奉献爱心 捐助汶川大地震



●拓展训练 凝聚人心



●酒店厨师长陈智强在颁奖台上(右一) 作品:少林佛跳墙

