



推荐词

这100元只是“抚慰金”？打破行规目前还是梦

□晚报记者 鲁燕 金水区法院为庭审播报

入住不到7小时,收费却是“一天”

挑战行规,客户获赔100元

明明住了两天,酒店却按3天收费,因不满酒店以早上6点作为“一天”的分界,市民成先生将郑州华天之星酒店告上了法庭。昨天,该案经金水区法院调解,成先生获赔100元。

虽然看上去成先生像是赢了官司,实际上,成先生很清楚,这笔钱只能算是一笔小小的抚慰金,“打这场官司并没能改变什么”。

成先生:这样的收费标准从来没人告知我

成先生在经三路与东风路交叉口附近上班。2009年3月20日凌晨,成先生在火车站接到刚来郑州的朋友后,便将其安排在自己上班附近的华天之星经三路店,当时入住的时间约为早上5点半。成先生称,在办理入住登记时,服务员告诉他,酒店正在做活动,如果办理会员卡便可享受每日99元房费的优惠价。于是成先生办理了两张会员卡,并预交了300元,定了一个单人间。

3月22日上午10时许,成先生在办理退房手续的时候“意外”发现,酒店不仅按3天收取了房费,而且房价被按照每天158元的标准收取。

明明只有两天,为什么收取3天的费用?成先生感觉很蹊跷,服务员告诉他酒店的结算方式系依据“国际惯例”。

原来,该酒店有这样的规定:以早上6点为界,早上6点之前入住,至当日12点算一天;早上6点之后入住,至次日中午12点为一天。

“这样的规定我不理解,并且这样的收费标准从来没有人告知过我啊。”成先生多次交涉,该酒店依然坚持其结算方式,并且一直占有成先生的预交款不予退还。

于是,成先生便将该酒店起诉至金水区法院,要求法院依法判令该酒店归还占有的预交款及利息312元,同时赔偿因欺诈行为而造成的损失共计198元,并且赔礼道歉并作出不再欺诈消费者的书面公开承诺。

酒店解释:费用是按照行业标准收取的

“我们的收费标准和郑州其他酒店是一样的,完全是按照行业标准来收费的。”庭审中,该酒店代理人说,他们对成先生执行的价格资费是公开且透明合理的,不存在价格欺诈行为,也不存在任何过错。

同时,该代理人还详细介绍了酒店是如何收费的。代理人称,成先生起诉的在退房时被要求按3天房费且房价为每天158元,属捏造事实,酒店的收费为:20日当天凌晨4点30分至当天中午13点收取99元的房费和30元的会员卡费,合计129元;20日至21日一天收取99元的房费和30元的会员卡费,合计129元;21日至22日一天收取费用150元。前两天享受99元的体验房价,最后一天则是恢复正常会员价计算。

最终,经法院调解,郑州华天之星酒店向成先生赔偿100元,双方再无其他争议。

线索提供 熊晓辉 庆远

高扬“和”文化的精神旗帜

五粮液扛鼎之作——“六和液”品牌文化解析

当下,红酒和洋酒作为新兴酒品的代表正蓬勃发展。借助于西方成熟的营销模式和健康、时尚的宣传理念,红酒和洋酒轻而易举地在中国酒水市场站稳了脚跟。而它们攻城拔寨最所倚重的利器正是这种健康时尚、饮用适度的酒文化。曾经辉煌灿烂的中国白酒文化哪儿去了?如何夺回酒文化这一至关重要的市场制高点?沉重的命题摆在了中国白酒阵营的帐前。

作为中国白酒行业的龙头,五粮液人也在思考这个问题,并率先付诸行动——以中国最核心的“和”文化为着眼点,从中提炼衍生出传统而全新的“协调、适度”的概念,将其作为宣传弘扬的文化旗帜,并贯彻到产品本身之上。扛起“和”文化的大旗,仅靠已有的品牌、产品资源显然还不够,必须为五粮液整体发展提供一个新的战略支撑点,于是,2008年10月18日,五粮液旗下一个战略性的子品牌横空出世,这就是“六和液”。

作为五粮液实现其战略蓝图的新支点,六和液问世之初就充满了王者之气:“五粮液股份有限公司扛鼎之作”的

宣传语响彻神州大地,凸显了六和液不同寻常的出身和地位;五粮液集团董事长王国春亲力亲为,亲自设计了“六和液”的“六和”两字,而“六和液”的“液”字与“五粮液”的“液”字同出一门,彰显了六和液与五粮液的直系血统关系。目前,六和液品牌作为由五粮液品牌事业部直接操盘运营的四款产品之一,与水晶瓶五粮液、五粮液老酒、五粮液1618一起构成了五粮液股份有限公司的核心产品线,其价格也仅次于五粮液系列产品,居于整个五粮液产品线的榜眼位置。

在优质的基础上更上一层楼

晨钟(陈中)教育集团掀起“5月全员内训风暴”

再次提升集团整体实力,同时为暑期开班做好准备

自2010年底陈中数理化培训学校升级为晨钟(陈中)教育集团,并被纳入郑州市优质教育资源倍增工程后,该机构顺利步入历史发展的快车道。今年3月,晨钟(陈中)教育集团党委成立;4月,晨钟(陈中)教育集团与镇平全兴双语学校签约联姻,标志着省唯一民办优质教育资源走出郑州,向全省辐射。该集团的快速发展,也对学校师资、内部管理方面提出了更高的要求。

近日,记者从晨钟(陈中)教育集团获悉,为了更好地“回报社会、回报家长、回报学生,不断提升教学水平和服务质量”,该集团特别委托国内著名的教育培训师资管理机构——华禾教师发展学院,邀请国内各方面知名专家,对集团全员进行一次为期一个月的全员培训。

晚报记者 闫明

全员大练兵,提升教育服务质量

据晨钟(陈中)教育集团副校长任战洪介绍,“我们这次内训主要从五个方面入手,以期使集团的管理、教育服务质量和水平更上一层楼”。一是对集团下属各校区的前台接待人员进行培训,通过对其职业定位和素养、接待礼仪以及沟通技巧方面的培训,达到规范工作流程,实现标准化服务的目的,提升服务质量。

第二方面是邀请知名专家对集团的“团队建设”进行培训,通过完善企业文化建设,来增强教育、教学服务团队的凝聚力和战斗



力;第三是对全体教师的“师资培训”,从提升教学质量入手,强调对教师业务水平、心理等的培训,对晨钟(陈中)教育集团独有的教学风格,进行再次深化,把情商教育带到课堂,增强教学服务核心竞争力。第四是对集团长年举行的“公益讲座、公开课”进行再提升培训,使深受广大家长和同学们欢迎的“公益讲座、公开课”能够更加细化、标准化,形成示范化效果,以期扩大受众面,使更多的家长和同学可以享受到这些优质教育服务内容。第五是对“新员工”进行培训,建立人才库,为集团发展储备人才。不论新加入的员工是新近毕业的大学生,还是拥有丰富教学经验的老教师,新加入集团,就需要对集团的企业文化、教育理念、教学风格等进行全面培训,让新老师快速融入、让老教师理解认同集团,使优质的教学效果传达

到每个班级、每个同学。

行业内首家,斥巨资广邀名师

此次晨钟(陈中)教育集团开展的“5月全员内训风暴”,委托国内著名的教育培训师资管理机构——华禾教师发展学院全面开展,邀请国内各方面知名专家授课,该集团全体人员采取轮训的方式,全员参加。华禾师院白荣秀院长这样评价说:“晨钟(陈中)教育集团本次斥巨资开展的全员内训的力度之大,周期之长,可以说创下了行业内的一个纪录,相信对该集团的实力再提升会有一个很大的帮助”。

任战洪说,“晨钟(陈中)教育集团作为郑州市唯一民办优质教育资源,有责任,也有意识对全体员工进行业务培训,提升全员的教育、教学服务水平和质量,规范操作流程,

树立公众形象,为集团长期发展奠定坚实基础。同时也让晨钟(陈中)教育集团的员工得到成长、工作开心,让参加培训的学生快乐学习,提升成绩,把孩子交给晨钟(陈中)教育集团家长真正放心。”

内训风暴,给力集团跨越发展

据了解,近年来,晨钟(陈中)教育集团可以说实现了跨越式的发展,特别是这两年,更是走上了快速发展之路。十余年的时间,他们已经从最初的一间教室、三个学生,发展成为涵盖中小学各个年级、各个学科,拥有课外辅导中心13所,全日制学校1所,艺考文化课补习学校1所,同期在校学生达15万人的大型教育集团。

2010年底,该集团被郑州市教育局纳入优质教育资源倍增工程,成为省会唯一一家民办优质教育资源。今年该集团更是喜事不断——3月,晨钟(陈中)教育集团成立党委,4月,与镇平全兴双语学校签约联姻,让省会优质教育资源首次走出郑州,向全省辐射。

任战洪最后强调,“回报社会、回报家长、回报学生,不断提升教学水平和服务质量”,是晨钟(陈中)教育集团多年来一直追求的目标,通过此次“5月全员内训风暴”的展开,对集团的方方面面都会有很大提升,这些提升的效果在今年暑期时就会显现出来,届时可以让新老学员和学生家长来评价我们的成长。