

写字楼故事

一个人,一段故事,每日衣着光鲜、来去匆匆穿梭在写字楼里的人群,有着怎样不为人知的幕后心情,这里为您诠释。

# 从保洁员到酒店总经理 他把跟客户打交道比做谈恋爱

从有编制的老师辞职后到酒店当保洁服务生,一步步走到今天,他已成为星级酒店高管。王国强,这位土生土长的上海人,一直工作在广州、珠海等沿海地区,如何管好内陆的星级酒店?

约到他有些周折,在酒店办公区见到他已是下午近6点。清瘦,明显的南方人特质。可他说自己也爱说河南话,说的还蛮地道。王国强一直在强调团队,而他只是站在500多名员工的肩而已,“如果没有他们的努力,我什么也不是”。

提起东区,他说当2009年来郑州筹备酒店时,东区就是一个大工地,什么也没有。而现在,仅几年时间就已发展得如此迅速,一点不逊色于一线城市的CBD。“从一个无人区到现在的人声鼎沸,是个奇迹,这是个了不起的地方”。

作为外地人,他当时简直不敢相信酒店将建于此,“没有一丝商业气息,而如今和新加坡有一比。因为是东区第一家星级酒店,东区管委会给了我们不少支持,介绍客户、提供会议信息。现在托东区的福,我们的酒店和东区一起起步、共同发展,实现了共赢。”

当下,新酒店在东区不断开张,竞争压力大。这种情况下,王国强说,不管对客户,还是对自己的员工都要用情



来动人。他认为酒店的硬件虽然不同,但在软件上大家都站在一个起点上。“一些国外的知名酒店,硬件一般,建筑规模也不大,但是酒店文化和服务是亮点。”他说培养一批有服务意识的管理员工,是和其他酒店比拼的重要手段。

“做更有人性化的酒店,如果你真正把客人当朋友,即使他提了多么尖刻的意见,接受并改正它,让这些客户满意,他们就会成为最有忠诚度的客户。其实接待客户就像是和客户在谈恋爱,相互吸引相互欣赏,不需要花很多钱。做酒店就一个‘情’字,做好了你就赚了。”

从做酒店保洁服务生至今,19年走

来,王国强回想当年那个夏天,他在外滩热得不行,看到和平饭店里的服务生西装领带,温文尔雅,这让他彻底放弃了老师的工作。辞职后的他直接应聘到浦东香格里拉酒店,后来又辗转至希尔顿酒店。现在想起来,他仍忘不了那个炎热的、改变他命运的夏天。

酒店业是一个充满变数和挑战的行业,员工的年龄越来越小,这对他来说也是一个挑战。每年酒店都会有一定的变化,员工不一样,客人不一样,所以要保持一颗年轻、有活力的心。“会情感交流和懂得情感交流的人,应该都有一颗年轻的心!”

郑州晚报记者 马燕

## 想学理财懂生活的,请看这条新闻



由百瑞信托有限责任公司自2013年3月创办的“百瑞财富管理学院”于10日在郑东新区商务外环10号中原广发金融大厦26层成功举办第一期第三讲。本次活动携手波尔多酒行,不仅由资深的理财经理为学员分析证券类信托和公募基金的差别,还有专业的品酒师带领学员共同品鉴波尔多红酒,并和大家分享品酒的礼仪。课堂现场到场学员30余人,大家参与度很高,反响热烈,在学员反馈表中得到了一致好评,并希望能增加上课频率。

段晓旭



CBD 范围内,商场、大卖场每周都有大量的折扣和促销信息,我们汇集起来为您播报,供您购物参考。

### 丹尼斯百货

特卖信息:

1天地1F 贝尔尼尼 全场五至七折

“自然堂”瘦身系列健身产品展卖

1天地3F 内睡衣 五折起

2天地1F 16-20日 宝琪兰 人气单品买一送一

童装大型特卖

家居馆信息:

家居4、5天地5月10日至19日“幸福成家季”,家具超低折扣,精选单品超低价,店长推荐、人气商品专卖。

活动期间,不计消费金额均可到指定专柜领取精美礼品一份,VIP卡友贴心礼,无忧停车礼,同时消费满3000元即有机会抽取松下洗衣机。



郑州金马凯旋家居CBD  
KINMUX HOME FURNISHING CBD  
——380万平米以“家”为主题的新都市综合体

全球家居 中国旗舰  
INDUSTRY DIRECTION

郑州·金马凯旋家居CBD总体鸟瞰图

香港·华中·中原·东北 ... ..

承接沿海家居产业转移  
开启家居总店经营新模式

INDUSTRY DIRECTION

市区内 零距离 政府指定市场外迁承接地

# 您好,中原!

香港金马凯旋集团 城市产业专业地产综合运营商

销售热线 0371

5517 9999

招商热线 0371

5517 8888

接待中心:郑州市中原路与嵩山路交汇处裕达国贸西塔3507室 项目地址:郑州市中原西路(郑州植物园正对面)

开发商:香港金马凯旋集团 / 建筑规划:深圳名汉唐 / 全程代理:赛博地产顾问机构 / 品牌推广:太和保利(郑州) / 网址:www.jmkxjt.com