

# 愉悦服务从何而来?

## 郑州高端酒店拼内功不拼星级



面试采用一对一面谈的方式,在优雅的环境里,让人很愉悦。

高端酒店除了豪华的硬件,最重要的就是服务。不同的酒店品牌、不同的酒店类型,他们的服务除了体现在“星级标配”上,其实还有个个体差异性。如今,高端酒店讲究为顾客带来更多愉悦感,在这样的标准下,好服务不仅来自酒店的星级和品牌,更来自酒店的服务理念和细节。

郑州晚报记者 王一品

### 案例三:郑州绿地 JW 万豪酒店

#### 用触手可及的奢华 引领全新都会生活

舒适、自在、宾至如归的住店体验,更多的来自酒店的各个细节,如果说应有尽有硬件设施是基础,那通过酒店细节之处传递出的品牌内涵和态度才是其灵魂。

走进郑州 JW 万豪酒店,“触手可及的奢华”这一品牌定位以一种考究而细腻的表达方式体现得淋漓尽致。酒店以独特的建筑外形、室内设计,结合高品位的人文艺术理念将郑州的历史文化传递给客人,致力于提供既彰显本地风情,又体现 JW 万豪品牌格调的服务,令客人在体验舒适客房和美味餐饮的同时,也将在此得到更加愉快并值得分享的旅程。

JW 品牌是万豪旗下最高端的品牌之一,其享誉业界的“JW 服务和音”理念也备受赞誉。“恭于行,停下听候”、“宽于心,应诺先行”、“慎于思,惠赠惊喜”、“敏于行,即刻行动”。JW 万豪酒店相信终极奢华服务是通过细心考虑及专注而营造出的个人化体验。同时,这种体验也会真切地反映周遭环境,传递和谐与舒适感,能给人留下持久的美好回忆。郑州绿地 JW 万豪酒店作为中原地区第一家及中国第七家 JW 品牌酒店,期待其诠释的“触手可及的奢华”这一品牌特质为郑州奢华酒店领域注入新的活力。

### 品牌消息

#### 饮用水权威调研出炉:雪山矿泉水最受消费者信赖

近日,经过长达数周网络调研,由中国营养协会联合搜狐健康频道发起“2014 最受信赖饮用水品类及品牌评选活动”结果出炉。雪山矿泉水以超过 36% 投票率遥遥领先纯净水、矿物质水、普通矿泉水等饮用水品类,成为最受消费者信赖的饮用水品类。昆仑山作为雪山矿泉水品类开创者及领军品牌,以 38.88% 认可度获得主办方中国营养协会授予的“2014 年度中国最受消费者信赖饮用水品牌”荣誉称号。

据了解,有数万网友参与评选活动,为自己信赖的饮用水品类投票。从调研数据来看,高海拔、零污染的雪山矿泉水获得信任投票最高,以 36.02% 的认同率居榜首。普通矿泉水、天然水、纯净水、矿物质水投票率均不到 15%,而矿物质水仅获得 7.97% 的认可。“水源纯净、无污染;来自高海拔雪山;水源人迹罕至。”等特征成为消费者选择最受信赖饮用水品类热门理由,而这些恰恰是雪山矿泉水水源地的独特标签。

从调研结果来看,只有不到 10% 受访者认为自己日常饮用水非常安全健康。由于水污染加剧,能够满足公众需求安全的饮水已经越来越稀少。本次评选专家团成员、北京公众健康饮用水研究所所长李复兴表示:“有条件的消费者应该选择饮用安全系数和营养价值都比较高的天然矿泉水。尤其是高海拔零污染地区的雪山矿泉水源,比如青藏高原、昆仑雪山等地。这些地方水源首先真正做到零污染,其次,经过多年矿化和自循环,溶滤出很多有益的矿物质,例如偏硅酸、锌等,属于世界上不可多得的好水源。”

郑州晚报记者 王一品

### 案例一:郑州美盛喜来登酒店 只有愉悦的员工,才有愉悦的服务

日前,在郑州美盛喜来登酒店的郑州区域大型招聘会上,记者看到了这样一番景象:小提琴的曼妙音符在会场上空流淌,盛放的鲜花展示着酒店对每位到场人员的热烈欢迎,随你喜欢,来上一杯口感清雅或浓烈的鸡尾酒,在赞叹调酒师的帅气身姿时,应聘者好似进入了一个旖旎空间,乐享其中,丝毫没有其他应聘场合的紧张感。面试采用一对一面谈的方式,确保每位应聘者所提出的问题都可以得到详细

而全面的解答。据了解,此次招聘会提供了包括餐饮部、市场营销部、工程部、财务部、人力资源部在内的 30 多种职位,是该酒店举办的首次大型招聘活动。

休闲放松、多元自在的招聘形式体现了喜达屋独特的关爱文化,传递了喜来登品牌核心价值观:温暖亲切、联系感应、共通共享。

喜来登,是喜达屋酒店与度假村国际集团旗下最大且最具全球知名度的酒店品牌。作为以创新为理念的喜

达屋集团,已经建立了一个非常全面的职业发展项目“喜达屋职业关爱发展培训项目”,包括初级员工发展轨道,中层管理员工发展轨道,以及行政管理发展轨道,适用于个人事业发展的每一个阶段。

在郑州美盛喜来登酒店,领导团队热忱地致力于为每一个希望在酒店业一展身手的精英们提供发展机会,并且希望他们与喜达屋共同成长,成为未来的行业精英。相关负责人表示:“只有愉悦的员工,才有愉悦的服务。”

### 案例二:澳门喜来登金沙城中心酒店 让宾客尽享短途假期,尽享精彩礼遇

令人愉悦的服务,还体现在贴心、精彩的礼遇上。近日,澳门喜来登金沙城中心酒店走访中国 12 个主要城市,于 3 月至 7 月期间推出“喜来登乐悠游套票”,让内地旅客与挚爱亲朋轻松出行,在热门的短线旅游目的地澳门,欢度喜悦短途假期,并且尽享各项精彩礼遇,其中包括丰富的早餐或

午餐、“炫逸”水疗及精美下午茶等。

与此同时,澳门喜来登酒店将与澳门航空在郑州合作推出专享优惠,宾客凡于 6 月至 7 月期间经港中旅河南公司(中旅总社河南公司)预订“喜来登乐悠游套票”,可按订房晚数获赠澳门喜来登酒店的餐饮礼券,预订套票一晚住宿可获澳门币 100

元,两晚可获澳门币 200 元,三晚则获澳门币 300 元。

据了解,“喜来登乐悠游套票”是专为与家人及好友同游澳门的宾客精心打造的,此礼遇可让旅客体验到酒店热情、个人化的服务以及一系列酒店设施,绝对切合短途宾客轻松出行,是您享受安逸时光的理想之选。

### 品牌动态

## 恒大冰泉海陆双线出口欧亚

### 中国矿泉水首次站上世界舞台



在全国唯一实现“一处水源供全球”模式后,恒大冰泉出口海外的推进节奏不断加快。5 月下旬,恒大冰泉与欧洲、美洲、亚洲、大洋洲的 28 国签订出口协议。还不足一个月,恒大冰泉出口欧亚首航及首发仪式已于 6 月 25 日分别在上海、吉林举行,出口美洲、大洋洲即将落实。业内人士表示,这是中国矿泉水第一次出口全球,开创了规模最大、规格最高、影响最深的中国矿泉水出口纪录。郑州晚报记者 王一品

#### 迈出“一处水源供全球”第一步

6 月 25 日,恒大冰泉在吉林白山火车站隆重举行了出口亚洲首发仪式,此次从水源地出发,开启了中国矿泉水出口亚洲的第一步。继中海运、中远洋后,恒大冰泉“一处水源供全球”战略再获沈阳铁路局的全力支持,国际运输能力迅速提升。

恒大矿泉水集团董事长潘永卓表示:“恒大冰泉将白山火车站作为首发站点,具有重要的意义。因为这里是恒大冰泉的水源地所在。我们终于迈出了恒大冰泉‘一处水源供全球’的第一步,这是恒大冰泉的第一次,也是中国矿泉水的第一次。今天,恒大冰泉打破了只有外国矿泉水销售在中国,没有中国矿泉水热销在国外的格局。我们相信,中国矿泉水走向世界的步伐将愈来愈勇,愈发强大,中国民族品牌也将更具有竞争力。”

#### 出口欧洲,开启矿泉水新航线

在亚洲首发仪式的当天,恒大冰泉出口欧洲的首航仪式也同时在上海洋山港举行。恒大冰泉首航仪式成为恒大冰泉出口欧洲的一个标志性事件,引发了全国主流媒体赶赴现场报道,同时见证了恒大冰泉搭乘国际货轮驶出海港,开往欧洲。

仪式中,恒大冰泉出口得到中远洋和中海运的力挺。此次远航,两大物流巨头的配合更是成为恒大冰泉出口 28 国战略中的左膀右臂。专门开通的跨洋航线确保了恒大冰泉又快又稳到达目的地,为恒大冰泉开启矿泉水新航线提供强有力的保障。

恒大冰泉出口欧洲与出口亚洲同日启动,海陆双线并行规模空前。首批销往海外的恒大冰泉正式启程,伴随“一处水源供全球”战略的不断推进,接下来恒大冰泉还将出口覆盖更多国家,让真矿泉水走出中国长白山,享誉世界。

#### “东方依云”改写世界矿泉水格局

恒大冰泉的水源取自长白山。此前,国际饮用水资源保护组织主席布朗·霍思根和中科院院士陈梦熊等知名专家,已将欧洲阿尔卑斯、俄罗斯高加索和中国长白山并列为世界三大黄金水源地。

长白山深层矿泉,是经过地下千年深层火山岩磨砺,百年循环、吸附、溶滤而成,属于火山岩冷泉。据了解,每一瓶恒大冰泉都来自 3000 万年长白山深层火山矿泉,整个生产过程都是直接从深层火山岩中取水,全程无空气接触灌装,确保产品品质的优良。

自问世以来,恒大冰泉一直恪守品质承诺,坚持“一处水源供全球”,凭借世界顶级品质出口全球,正式成为世界级矿泉水。自此,“西方有依云,东方有恒大”。“东方依云”恒大冰泉,必将谱写世界矿泉水新格局新篇章。

