

洛阳餐饮旅游集团用心打造洛阳性价比最高的酒店,让顾客体验到物超所值的服务

欢宴天下客 荟萃天下菜 让顾客满意



宴天下新区店总经理任晓红为外宾服务

□本刊记者 强子

2012年,洛阳餐饮旅游集团提出打造洛阳性价比最高酒店的目标,在保证饭菜质量的同时,服务质量也要上台阶。通过服务人员的用心服务,让消费者感受平价菜品和让利促销带来的实惠,体验物超所值的消费乐趣。

1 认真只能把工作做对,用心才能把事情做好

晚上八点多,王先生匆匆赶到湘鄂汇大酒店。面对满桌高朋,他端酒自罚,看似豪情万丈,内心却有点怯。此时,服务员小慧微笑着端来一碗热腾腾的面条说:“先生,您好。空腹饮酒易伤脾胃。先吃点热汤面垫垫吧……”看似微不足道的举动,既赢得了客人的赞扬,也体现了我们服务的“用心”。

听到客人在席间不经意的一声咳嗽,服务员很快就会把一碗热腾腾的姜汤送到客人面前;得知客人中有人过生日,酒店总经理会带管理人员为客人唱生日歌,送上美好的祝福……这一个个感人的场景,对于经常光临该集团各酒店的客人来说早已习以为常。

2 顾客满意是我们最好的广告

环境优雅,装潢高端,就能赢得消费者的满意?餐旅集团申灵杰这样说:这些,只是为消费者提供了一个良好的就餐环境。真要做到欢宴天下客,荟萃天下菜,就要以一流的人性化服务为保障!为此,餐旅集团制定了系统的服务标准,并通过有效措施付诸实施。

一天晚上,李先生一家三口到全聚德用餐,他点了烤鸭和5个热菜。服务员小张觉得他们点多了,但又怕客人讲排场,不好干预。她悄悄让经理通知厨房,把几道加工时间较长的菜肴排到了后面。3个热菜上来了,烤鸭还没吃完。李太太埋怨丈夫菜点多了。李先生毫不在乎地说:“一家人难得出来吃饭,吃不完可以打包带走嘛。”小张忙说:“先生,您点的蒸水蛋应该马上就好,且易消化,适合女士和小朋友食用。我去厨房看看能否帮您把浓汤仔排退掉,以免浪费。您觉着怎么样?”李先生忙说:“好,好,你们酒店的服务真好!”

这样的事情层出不穷,体现了酒

店人性化的服务理念:一切从消费者利益出发。

在服务管理上,每个员工都要牢记“物超所值,感动服务”的宗旨,热心、用心、细心、精心,一切从消费者角度出发。

在服务标准上,每个员工都要按照标准化、程序化、规范化要求,符合菜品的“八不端”、服务人员的“十不让”等硬性标准。

在服务评测上,推出“360”考评办法。考核员工的内容有:工作职责、工作态度、工作能力、工作标准等50余项。评出的优秀者可以晋级为四星级、五星级优秀员工,并在薪金待遇上区别于其他普通员工。微笑服务,是他们用心服务的一个内容。“微笑如三月春风”,他们用亲切而真诚的笑脸,让每位消费者感受到春天的气息。

洛阳餐饮旅游集团人始终坚持“客人满意是我们的追求,用心服务是我们的宗旨,感动服务是我们的目标”!通过这种人性化服务来吸引顾客,赢得赞誉。

“一加一”天然面粉 让老百姓放心的面粉

□记者 万虹

12日,在天津路大张盛得美超市门前广场上,由“一加一”天然面粉有

限公司举办的包饺子大赛正在火热进行,寒冷的天气挡不住人们参赛的热情。通过参赛,人们真正感受到了天然面粉的魅力。

▶▶ 从源头做起,零添加剂

据介绍,为迎合顾客追求面食“卖相”的心理,许多面粉企业会使用各种添加剂对面粉进行改良,如为保证面粉筋道会添加相应的添加剂,而长期食用含添加剂的面粉会危害健康。“一加一”天然面粉在源头上进行把控,公司把出粉率

高的小麦和含筋率高的小麦进行混合,这样磨出的面粉无须使用任何添加剂,既保证了面粉的麦香味,又保证了面粉具有筋道、出粉率高的特点,难怪现场的一位大妈说,我就买这面粉包饺子,儿女们认可它。

▶▶ 从瑞士引进世界先进生产线

有媒体曾报道:一粒小麦从麦子加工成面粉要走27公里的“路”,这中间的营养损失可想而知,因此先进的生产线是面粉品质的可靠保证。

“一加一”天然面粉有限公司从瑞士引进世界先进的面粉生产线,把小麦在加工环节的营养损失降到最小,较完整地保留了小麦原有的营养

成分,使人们能够吃到真正的有营养的面粉。

另外,该公司还引进先进的小麦色选仪,在对小麦进行加工前,用色选仪对小麦进行筛选,色泽发暗(有霉变)的小麦将被筛选掉,从而保证了被加工成面粉的小麦均是优质小麦,也就保证了面粉质量。

▶▶ 仅5公斤装一种规格

在各大超市粮食专柜里,您会发现,“一加一”天然面粉只有5公斤装一种规格,而且只有天然面粉,没有低筋粉和高筋粉。据公司工作

人员介绍,即使长期使用面粉的大客户,厂家提供的也是这样5公斤装的,这表明了厂家专心做天然面粉的决心。

美食集中赢 吃遍洛阳城

喜欢美食的馋猫们有福了!《休闲周刊》召集馋猫,尝遍洛阳特色美食。如果您有美食信息,并且您的信息得到了众多馋猫的认可,您便有机会获得丰厚的礼品。同时,我们也欢迎有特色的精品招牌菜、原创江湖菜、私家菜、特色火锅等餐饮名店报名。本期老北京涮肉、福熙鼎野生大鱼坊将开展优惠活动。馋猫们,赶紧行动起来吧!特别鸣谢洛阳玖鼎御坊新派

火锅为本栏目提供奖品。
QQ群号:217065274
咨询电话:65233733
13937936932

福熙鼎野生大鱼坊

持本报进店消费可获赠价值

108元大马哈鱼一斤

吃300元送

怀头鱼券1斤

订餐电话: 63636629 13837901994
地址: 纱厂北路与纱厂西路交叉口(银河宾馆对面)



一月十日南京龙升投资有限公司与河南洛染股份有限公司战略合作签约仪式在新区举行
本刊记者 张莹 任峰 摄