



春节前,在我市旅游行业监督管理工作会议上,蓝鹊酒店、友谊宾馆、伊水湾大酒店、途家斯维登酒店、洛阳丽都旅行社、洛阳天天旅行社等6家优秀旅游企业代表进行了经验分享,引得会场掌声阵阵。

这些旅游企业究竟是怎样成为行业内的佼佼者的?为何屡屡受到市民及游客好评?本刊为大家一一介绍。

让客人有家的感觉,让员工有家的感觉

蓝鹊酒店: 营造一个温馨的家



蓝鹊酒店外观夜景

□记者 金曦

蓝鹊酒店创立于2014年5月,是一家以阅读和“家文化”为主题的人文酒店,开业至今,其独特的管理和服,赢得了社会各界人士的认可及赞赏。

近两年来,该酒店客房入住率一直高居不下,几乎没有淡季,荣获了“2015洛阳最佳创意酒店奖”及携程网颁发的“2014年最佳创意酒店”“2015年度最佳酒店设施奖”“2015年度最佳网评管理奖”等奖项。

据蓝鹊酒店管理有限公司副总经理杨锋介绍,蓝鹊酒店极为重视客人的入住体验,要求酒店全员对客人提供细致、有温度的服务。

●企业文化精准定位

一家好的酒店,其硬件和服务都可以无限复制,唯有企业文化无法被拷贝。正如蓝鹊的“家文化”是酒店运营和发展的根基,给客人家的感觉,给员工家的感觉,深深地烙印在酒店管理及服务中。

“是否知道客人在想什么?客人需要什么?客人的潜在需求是什么?你又能做些什么?……这是我对员工们时常说的话。”杨锋表示,把自己和客人调换角度,设身处地去为客人服务,有爱才能用心,用心才能让客人感动。

●万册书籍、千张光盘随意看

“我们酒店内无论是一楼大厅,还是楼层休息区,都有24小时的书吧——越越轩,内有各式各样的书籍和光盘,顾客不用办理任何手续就可以带到房间观看。”杨锋说,即使不是在蓝鹊住的客人,也可以到蓝鹊来看书休闲。

●客房就有“高尔夫球场”

据介绍,蓝鹊酒店是国内首

家将“高尔夫球场”搬进客房的酒店,套房有二室一厅,配备3D模拟高清的室内高尔夫系统及室内影院和私人冲浪浴缸,使客人在此不仅仅住宿,更能享受高端体验。

这里每个客房都采取干湿分离的设计,客人使用卫生间、淋浴间、洗漱间时互不干扰,方便舒适。房间配备的牙刷、牙膏均非一次性用品,洗浴用品均选用安利、力士等知名品牌,客房所选用的拖鞋也是优质软垫家居拖鞋,经久耐用。

“在蓝鹊住宿,你千万不要因带走拖鞋、牙膏、牙刷等用品而感到别扭,我们酒店提倡低碳环保理念,鼓励客人带走这些用品并继续使用。”杨锋说,为倡导低碳环保,酒店还为客人免费提供电动车和自行车,方便客人绿色出行。

●收集客人的建议和批评

从开业至今,蓝鹊酒店的管理层及所有员工,会通过客人的抱怨、投诉、网络点评、留言本及酒店的回访电话,收集每一位客人的批评和表扬、意见和建议,定期开会进行讨论,吸收优良、摒弃差错,并通过大量的培训和实际演练,去听、去看、去学、去提高。

●把员工当家人

“我们员工在工作上出了任何问题,都由主管和经理去承担;员工心情不好时或在生活上有任何需要帮助,我们也会发自内心地去帮助他解决。”杨锋说,酒店鼓励员工在工作之余去学习和去提高相关业务水平,定期组织员工代表到行业领先酒店去参观学习,改善自身的现状或不足,引进并提炼符合自己特色的服务理念。

杨锋说,把员工当家人,员



楼层休息区



客房一景



模拟高尔夫球场

工才会把客人当家人。所以有客人在留言时表示:“蓝鹊的员工是自然地、善良地、发自内心地去跟客人打招呼、倒水、提行李,而不是为了工作、为了客人的表扬才这样做,这一点让人很舒服。”

●每一位员工都是总经理

在蓝鹊酒店,所有的一线员工都拥有总经理的权力。在面对客人投诉时,酒店每一位员工都是总经理,都可以直接通知前台,在客人退房时,给客人减免房费。当一个客人问哪里有卖某样物品时,酒店任何一个员工听到这个指令,都会第一时间外出给客人购买,第一时间满足客人的需求。

杨锋表示,在客人面前,酒店任何人都是一名服务者,无论职位高低,无论部门所属,我们行动在客人开口之前,不做被动式服务。客人的满意不是我们的目标,客人的惊喜和感动才是我们不懈的追求。

(本版图片均为资料图片)

想看俄罗斯水下芭蕾吗? 来龙门海洋馆吧!

这里的自然学堂也即将开课

□记者 金曦

从春节开始,我市各种庙会、灯会精彩不断,如果您想领略与众不同的新鲜节目,就到龙门海洋馆吧,这里的俄罗斯水下芭蕾正在精彩上演。

水下芭蕾持续上演

春节假期,来自俄罗斯的水下芭蕾表演队的美少女们,“潜入”洛阳龙门海洋馆海底世界与鲨鱼、海龟、黄鳕等海洋动物一起表演精彩绝伦的水下芭蕾,为洛阳市民带来了最与众不同的新春祝福。

芭蕾舞属于欧洲古典舞蹈,起源于意大利,兴盛于法国,在俄罗斯进入最繁荣的时代。或许你看过在舞台上表演的芭蕾舞,但想不到在水中表演芭蕾舞是如何的飘逸优美。

俄罗斯姑娘犹如出水芙蓉,在“海底”时而轻缓优雅,时而快若流星,她们仿佛是蓝色海洋中的柔美精灵,经过她们的演绎,绽放的石榴花、穿梭时空、千手观音、丹顶鹤、佛座莲花、转体720度等令人叹为观止的造型一一呈现在观众的眼前。

“看过水下芭蕾,我最大的感受就是这群姑娘在水中还能面带微笑,动作整齐划一、舞蹈节奏感极强,场面非常唯美。”一名游客评价说。

记者从龙门海洋馆获悉,应广大市民要求,水下芭蕾节目将持续到正月十五(2月22日),每天10:30、12:00、13:30、15:30,在龙门海洋馆海洋剧场开演。

自然学堂即将开课

此外,龙门海洋馆的自然学堂正在建设,共有21间科普体验教室,还有博物馆商店、休息区、形象说明区和公共科普游戏区,总面积近1100平方米。

据介绍,科普体验教室包含花、鸟、鱼、虫不同的主题,分为可操作类、观察类和讲座类,包含蝴蝶接触馆、贝壳船、螃蟹窝、水草教室、萤火虫观察室、两栖爬行馆、甲虫工厂、蚂蚁公社、鸣虫大院、鹦鹉互动室、金鱼书馆、海洋馆的秘密、淡水鱼生活馆、苔藓瓶制作室、疯狂植物观察室、多肉“餐厅”、鸟蛋收集处、鼠之家、雪貂艺术馆等。

自然学堂主要针对3岁至18岁的幼儿和中小学生,课程体系包括鸟类、鱼类、爬虫、昆虫、植物和其他类6个部分,涵盖了生物学、气象学、生态学、动物行为学与保护生物学等方面的内容,系统地介绍各种花、鸟、鱼、虫的形态特征、生活习性、生活史及对人类生活产生的影响,旨在帮助孩子获得更多信息来促进学习,使孩子们较为全面地了解世界万物的关系。



水下芭蕾