



# 友谊宾馆：老树也能开新花

## 开展网络营销成效显著，周到服务获客人称赞



友谊宾馆外观

□记者 金曦

友谊宾馆作为洛阳的“国宾馆”，在洛阳百姓心中一直是个接待中外贵宾的老牌酒店；在旅游行业也是一个值得参观、学习的标杆。如今，这个老牌酒店展开“网络营销”的翅膀，焕发新生，再次起飞。

### “触电”网络 已见成效

友谊宾馆最早接触网络是在2009年。“当时酒店合作的网站有6家，但前两年每个月通过网络形成的入住量不超过50间。”友谊宾馆相关负责人张畅介绍，那时酒店整体效益较好，各渠道的入住量都不错，网络渠道效果不明显。

随着网络及移动互联网的迅猛发展，酒店行业内部竞争日趋白热化，除了酒店传统的销售渠道之外，分销渠道对于提升酒店入住率的成效日益凸显，于是友谊宾馆加大了与网站合作的紧密度。

“我们在2011年与携程网签订了独家合作意向，希望通过多渠道挖掘更多客源。合作至2013年，通过网络订房的客人每年以超50%的幅度上升，连续2年翻倍，接下来保持在10%至20%的正常幅度上升。”张畅说。

2016年1月26日，洛阳友谊宾馆获得了携程网颁发的“网络最受欢迎奖”和“最佳酒店服务奖”。

### 重视网评 及时提升

获得奖项不可能唾手可得，在“触电”网络营销这几年，友谊宾馆也在试探中碰过壁，在发展中吸取教训，及时整改提升。

“我们为客人想的越来越多，为客人做的也越来越多，客人对我们的满意度就越高，这些在网络点评上都能体现出来。”张畅说。

据介绍，友谊宾馆最早的网评是在2010年10月17日，当时是个2.3分的差评（满分5分）；2011年同期，网评平均分在4分；现在的网评分数保持在4.6分。

“以前的网评多是反映服务员态度差、酒店卫生差、办理手续慢等，现在的网评基本上反映楼下晨练较吵等问题，翻看网评可以发现，越来越多的客人认可了友谊宾馆的服务和理念。”张畅表示，为了切实提升酒店的服务质量，友谊宾馆开始重视网络客人的入住感受，从客人的网评上发现客人的需求，然后逐步整改。

如增加免费接送机场和高铁服务，根据航班信息开设班车，对司机进行专业培训，给客人提供全面的介绍和讲解；开通入住绿色通道，班车接送的客人可由GRO（客户关系主任）直接引领进房办理



友谊宾馆客房一景

入住手续；客人到店后若对房间不满意，酒店还会免费给客人升级房间，确保让客人住得满意。

### 标准化管理 人性化服务

针对客人的需求进行改善，只是友谊宾馆提升工作中的一部分。

作为我市旅游标准化建设优秀企业，友谊宾馆从2012年开始推行“六常”标准化管理。从一线到后勤，所有物品规范到位，有“家”有标识，根据具体情况限定最高、最低使用量，卫生规范到责任人，大大节省了空间、成本，提高了员工的工作效率，且保障客人所到之处看到的、摸到的、用到的，都是干净的、整齐的。

旅游标准化工作的开展，得到了客人对酒店的认可。人性化的贴心服务，则让酒店的游客满意度节节攀升。

据介绍，为了更好、更周到地为客人服务，友谊宾馆从2015年3月开始推行快速反馈机制，只要是客人开口要求，酒店都会最大限度地满足客人，让客人惊喜、感动、满意。

在客人入住期间，员工都会提供针对性服务，如给老人准备防滑垫、洗澡凳、足浴盆；给小孩准备婴儿床、宝宝椅；给感冒的客人提供体温计、药品等，并把信息互相传递，使客人无论到哪个部门都能受到贴心的特殊照顾。

在服务期间，酒店员工也会记下客人的特殊喜好和要求，在客人再次入住时，第一时间让客人满意。

此外，酒店还为网络订房的客人提供了免费洗车、免费饮料、免费晚安致意品、免费擦鞋等服务，还为赶时间的客人提供免费打包早餐。

“网络的介入，帮助酒店优化了客人结构，之前入住酒店的多为商旅客人，现在增加了很多自驾游客人入住；同时也让酒店发现了更广阔的发展空间，全面提升酒店管理。”张畅说。

（本版图片均为资料图片）

来看·洛阳最美休闲乡村 系列报道⑥

## 世外桃源在西沟

□记者 金曦 通讯员 邓雅磊

在栾川县陶湾镇西南6公里处，有一处去了就不想走，内心会产生就此隐居念头的美丽乡村——西沟村。该村属暖温带大陆性季风气候，森林覆盖率达92%，山清水秀，沟深谷长，风景秀丽，共有9个居民组，259户，998口人。

### 伊水之源有西沟

西沟村，属伊水之源地区，村民沿河而居，白墙灰瓦的房子，配上青山碧水和满村火红的山茶花，树下有乘凉的石凳，河边有洗衣的村妇，河岸上茂密的植物随风轻晃，三五游人走在红褐色的木质步道上，构成了一幅岁月静好的田园风光图。

近年来，依托秀美的山水景观和原生态的田园风光，西沟村开始发展旅游，从原先发展滞后的贫困村，向着宜居、宜业、宜游的深山腹地里的美丽乡村发展。

该村新建休闲广场3个，改造美化村民房屋30余户；对2公里道路进行绿化亮化，高标准安装仿古路灯48盏；修建观光廊道2公里，戏水区5处；栽植桃、梨、杏、葡萄等时令水果经济苗木300余亩，种植虞美人、五彩石竹等花田20余亩，栽植百日红、木瓜海棠、黄杨球5000余株，村容村貌得到了极大的改善。

### 丰富资源引投资

记者前不久到西沟采访时，树木植物尚显凋敝，但有水的地方自有灵性，河上象棋形状的石饼路上有人在拍照，村民各家屋前堆着玉米和劈好的柴火，炊烟袅袅升起。听村民介绍，这两年很多自驾车游客慕名前来游玩，来过的人都说西沟村真美。

据悉，西沟村良好的生态、气候、空间资源优势，吸引了洛阳煤电集团投资30亿元在此建设伏牛半山休闲度假区，计划利用三年时间对西沟村优美的自然风光进行开发，主要建设园林式度假庄园、五星级生态酒店、民俗文化艺术街、特色精美小吃街、休闲娱乐一条街等项目，打造集“生态旅游、休闲度假、康复疗养、户外运动、旅游地产”为一体的综合性旅游度假区。

土特产品：野木耳、核桃、香菇、食用百合、百合粉、黄蜡玉、水晶制品

自驾线路：洛阳市区—洛栾高速—栾川县城下高速—君山路—S328省道—陶湾镇区—伊河源社区向南8公里（南沟旅游公路）—红庙村委会向右1公里到达

乘车线路：洛阳—栾川班车—栾川县城—栾川—陶湾镇红庙村班车

周边推荐：栾川大峡谷漂流、伏牛山滑雪度假乐园、老君山、鸡冠洞、狮子庙高山渔村



西沟村一景