

# 华鼎奖

2017年中国(安徽)综合商业类总评榜揭榜特刊

## 用专业和激情耕耘 和颐酒店熠熠生辉

随着合肥现代化滨湖大城市的建设发展,作为合肥第一路的长江路正在焕发新一轮的生机;

12月26日,合肥地铁二号线正式开通,地铁与长江路紧紧相拥,繁华大街迈向新辉煌;

2012年11月,首旅如家酒店集团接管长江饭店并升级改造如家中高端和颐品牌,用如家集团专业的管理和激情耕耘长江饭店,如今作为长江路上这一老字号的饭店招牌熠熠生辉,成为首旅如家旗下的一支轻骑兵。



和颐酒店(原长江饭店)

面对日益激烈的酒店经营,朱丙霞总经理带领团队加大对外销售力度,她亲自带队跑销售,通过不懈努力,和颐酒店正式被省政府列为指定接待单位;紧接着她和她的团队把酒店周边的银行、电信等一些大单位会议住宿引到和颐消费,稳定酒店核心客源为酒店的长远的经营奠定基础。

在工作中,朱丙霞注重人才梯队培养。短短的三年时间,该店为首旅如家酒店集团输入了10多位管理人员,截止到目前员工的流失率在4%左右,在职所有的员工说,我们每一天的工作都是快乐的,因为我们工作有成就,每天都有老客户相互问好,每年都有好收入好进步。朱丙霞也获得了成长,如今她已是双店的总经理(包括和颐酒店)。

2018年的钟声即将敲响。合肥市政府正在将安徽第一路长江路按照国际化大都市的标准,进行美化亮化,让长江路成为安徽最繁华、最美丽的第一路。朱丙霞也正在和她的团队谋划行动,用他们的汗水、他们的智慧、他们的微笑,把和颐酒店打造成长江路上最璀璨的一颗明珠。

辛文



朱丙霞总经理

### 快乐微笑、热情服务 外籍客人大量入住长江饭店

2012年之后,随着城市中心的外迁、互联网经济的发展、新行业业态的不断涌现等综合因素,安徽第一路长江路渐渐走向衰落之势,沿街商户有的也不断外移,在这一系列的外因下,长江饭店

的经营也遇到新问题,发展渐慢。

第一路上老字号长江饭店如何持续发展?许多人都在关注。首旅如家集团独具慧眼,接管长江饭店,用如家的服务理念服务长江饭店每一位顾客,把“快乐的微笑、亲切的问候、热情的服务、真心的关爱”献给每一位顾客。

谈起当时长江饭店,酒店总经理朱丙霞说,那时的长江饭店效益不好,员工工作状态没有激情,工作也没有方向,面对全体员工,朱丙霞总经理用一颗火热的心对待他们,因为她是一位母亲,知道一个员工背后是一个家庭;因为她是一位优秀的酒店管理者,知道问题出在哪;她没有解聘一位员工,她用专业和激情带动员工一道创新工作,使和颐酒店的经营额逐步提高。

按照首旅如家总经理岗位职责,朱丙霞总经理亲自对每一位员工开展“现场带教、走动式”服务管理,手把手地培养员工优秀职业化酒店服务礼节,热情主动服务宾客。经过培训把每一位员工调到合适的岗位,销售指标分配到个人,调整关键岗位上班时间,保证24小时及时服务宾客。

人员调整到位后,我们对颐悦餐厅早餐品种进行了调整,在公司早餐的标准上又开发新品种,增加安徽风味和

花色,仅仅一个早餐品种就增加到70多个品种。

人员、餐饮调整后,酒店总经理朱丙霞又在服务细节上下功夫,把如家的服务规范在工作中认真执行。对VIP顾客,开展房间送水果、晚间送甜点、免费洗衣等特色服务;对老人、小孩,开展早餐送到房间服务;对病人,开展特色饮食服务。

服务迎来“金凤凰”,一批外宾客人被第一路具有苏式建筑的特色所吸引,纷纷入住和颐酒店。据了解,目前常年在和颐酒店入住的外宾客人有30多位。小泽雄大说,我和小松匠二、谷本邦晴等在这里入住,感到非常幸福。每到中国的春节、端午、中秋,酒店的工作人员给我们送饺子、粽子、月饼,陪我们过中国的传统节日;给我们家一样的感觉。

### 专业激情、创新发展 弱肩担责叫响老字号

一个企业的发展在于人,重在领头人。朱丙霞总经理看上去有些纤弱,几句话一谈,浑身透出干事业的大气概,满满正能量,对待事业敢于创新、敢于发展。她说,我是首旅如家集团一名职业经理人,专业和激情始终伴随着日常工作,遇到问题想办法,遇到困难不屈服,把事情做好。



和颐酒店服务员接待顾客

## 一批特色商业街今明两年陆续开业

罍街、黄街、贡街……这些具有特色的商业街将于今明两年陆续开业。这些街区如同它们独具特色的名字一样,传承合肥的文化民俗记忆,分散在合肥的各个角落。

**黄街:** 品尝舌尖上的安徽

**开业时间:** 赶在年末全面开业

黄街位于合肥新站区磨店职教城梦溪路与学府路交口,总占地120亩,其中商业街区占地60亩,总建筑面积6万平方米,公益主题公园60亩。黄街已在本月全面开业。

**半边街:** 将生态环境融入民俗文化

**开业时间:** 今年内开业

在大蜀山下的“罍街来了”之半边街项目,位于合肥市西南部,从蜀山风景区北入口,延伸至城市主要道路长江西路,紧邻地铁二号线玉兰大道站,全长280米。项目已开业。

**庐州坊:** 打造安徽版“永兴坊”

**开业时间:** 预计明年5月

说起西安的永兴坊,那里汇集了关、陕、北、陕、南各种名优小吃,品种齐全,花样繁多,外地游客络绎不绝。不久后,合肥也将有一个安徽版的“永兴坊”开业。

**徽街雨巷:** 将恢复五处古建筑

**开业时间:** 预计明年10月

徽街雨巷,这个诗意的名字,意为留

住生态湿地。项目背靠万亩滨湖国家森林公园,南接千亩湿地生态公园。将在明年10月全面开业。

**贡街:** 打造“贡”文化特色

**开业时间:** 2018年

贡街位于包河经开区繁华大道与北京路交口,主要依托上世纪50年代的水利设施改建而成,总占地252亩,其中商业项目92亩,特色街区建筑面积3万平方米,公园160亩。项目将在2018年全面开业。

### 其他特色街区

大圩新河村打造成安徽版乌村:大圩新河

村位于花园大道与巢湖南路交口,紧临国家4A级景区大圩,接5000亩生态农业园,拥217亩新河水库。这里主要是打造主题乡村小镇,乡村民俗,民宿体验项目,实现对自然村落集聚式、保护式开发,打造为安徽版的“乌村”“田园东方”。将在明年5月全面开业。

庐江水西门打造庐江版罍街:庐江水西门(暂定名)项目位于合肥城市副中心庐江县城庐城镇黄山路以东,占地面积约53亩,总建筑面积约5.9万平方米。项目将聚合餐饮、娱乐、休闲、住宿等业态,致力于打造庐江版罍街,做到可赏、可吃、可宿、可游、可购、可学。庐江水西门将在明年10月全面开业。

邹传科