

人人都是经营者

——鑫基集团8月总结暨表彰大会隆重举行

文/吕腾腾 图/秦可昭

8月4日下午两点,以“人人都是经营者”为主题的鑫基集团8月员工大会在白玉兰酒店隆重召开!

本次员工大会由人力资源部组织并主持,集团公司及各门店员工100余人参会;集团副总裁张静及公司中高层管理干部等出席此次大会。大会分为四个部分:一、月度优秀员工表彰仪式;二、拓展经营经验分享与工作总结;三、集团公司运营部副总监曹中杰讲话;四、员工生日会。

首先进行优秀员工表彰仪式,本次大会设置了服务奖、明星奖、节约奖、阅读奖、经营创收奖等奖项,对

2018年7月份的先进个人、先进集体和作出特殊贡献的个人进行奖励表彰,共有3个团队和9个人受到了表彰。各门店以及公司各部门获奖代表的直接上级上台为获奖员工一一颁发奖金及荣誉证书,与他们共享这份荣誉。其中获得经营创收奖的如家英协路店完成第一目标任务,锦江华山路店更是超额完成第三目标任务。

所有的成绩都离不开他们平时的努力,虽然只是平凡的岗位,但是平凡的事认真做用心做,就可以创造出不平凡的价值。他们设身处地的站在顾客的立场思考问题,秉承顾客至上

的理念,日复一日地在自己的岗位上默默耕耘。

随后,门店和公司各部门代表先后做工作总结和经验分享。代表发言中,君荷黄河路店的店助田利华从如何让预算更具体、如何取得好评、客源合理性、了解竞争市场四个方面做了总结。其中强调客源合理性的重要性,是因为酒香也怕巷子深,所以好的品牌和产品更需要好的宣传,需要更多的人了解和体验。

紧接着,集团公司运营部副总监曹中杰的发言首先肯定了员工的工作能力并对全体员工的辛勤付出表示感谢

其次提出工作中所存在的管理服务标准不高、勤俭节约力度不够、经营收入达不到、团队管理不足等问题,并且要求大家在下半年的工作中要更有激情,做好团队工作配合,在做好服务及进一步提升成绩的基础上积极开展好评活动。

最后生日会环节中,大家在两个小游戏中玩的很开心。欢声笑语中又响起了生日快乐的歌声,工作人员推来了美味的生日蛋糕,八月生日的员工在大家的祝福中许下生日愿望共同分享蛋糕。鑫基是一个团队更是一个大家庭,大家齐聚一堂,互相关爱,共同成长。

古语有云:以史为鉴可知兴衰,以人为镜方知得失。本次会议既是优秀员工的表彰大会,又是一场经营意识的传递大会!我们回顾上月的工作,总结经验教训,表彰优秀先进,以崭新的精神面貌迎接新的挑战!不忘初心,奋力前行!



如何深化酒店服务

来源:迈点网

细节决定成败,酒店管理无大事,但服务中的每一件细微的小事都体现着整个酒店的管理水平、服务水准。

在酒店的接待发展中,服务的工作人员接收到哪个投诉,传统酒店在黄金周的时候照顾不过来是不可避免的,服务的好坏也关系到一个酒店的处境。为客户提供便捷的服务,提高顾客的满意度,是社会发展的必然趋势。

我们还要去了解顾客的期望,他们需要什么样的服务?那样我们才能去设计我们的服务,执行我们的服务,调控我们的服务。提高酒店管理和服务水平,需要抓住以下几点:

1.人文关怀,抓好酒店建设

一个优秀的管理场所需要具备硬件和完善的服务设施,一个优秀的酒店也需要具备良好的硬件服务设施,并在其中体现细微服务和人文关怀。树立细微服务理念只是做好细微服务的第一步,是依靠主观、发挥员工主观能动性的方面。而通过建章立制,把细微服务固化于制度,则是依靠客观和外部约束的方面。

2.关注细节,树立细微服务理念

细节决定成败,酒店管理无大事,但服务中的每一件细微的小事都体现着整个酒店的管理水平、服务水准。

细节做不好,就是“100-1=0”,酒店的接待服务过程更是如此。酒店经常接待大规模的团队会议,从公关销售部开始承接洽谈到最后全部会议接待结束这个过程是由无数的细节构成的,细微服务就体现在每个部门、每个员工在接待过程中的服务细节,做的越细服务就越周到,客人就越满意。

因此,必须注意树立和强化员工细微服务的理念,使其做好每一件小事,将细微服务延伸到酒店的每一个角落,传递给每一位客人。

3.顾客至上,给予客人足够的关注

在市场环境竞争日益激烈的今天,除了一站式入住模式,酒店要留住客人赢得宾客,单纯靠规范的笑脸是远远不够的,更重要的是能给人实实在在的、细致有效的帮助。当遇到问题的时候,酒店人就需要更效率的派出工作人员去解决。



酒店服务中,要始终秉承“顾客至上、以人为本,待客为尊”的思想,密切关注顾客,突出“想客人之所想,急客人之所急”这一服务准则,时时事事处处给客人提供方便。

序言

从2018年5月12日起集团公司开展读书活动,截止到7月31日累积参与读书78人,读书1045篇。

读书给我希望

文/杨艳梅



读书,不仅可以让我们学习到知识,还可以让我们提升个人涵养。每天读一篇文章,久而久之便能养成读书的好习惯。另一方面,日积月累坚持读书,势必会潜移默化为自己带来一些变化,这些变化可能是思维方式、也可能是业务知识、还可能是原理原则,他们会在无形中影响你为人处世当中的判断和决定,甚至可能影响你的人生。

我刚开始读书的目的是带领孩子阅读,我家小区门口有自助借书机,附近还有公共图书馆,为了孩子能养成阅读的习惯,我时不时还带孩子去图书馆读儿童书,我们一起读,一起分享书中的人物故事,孩子陶醉其中,我也迷

恋书海。现在孩子已经养成了阅读的习惯,每天都会读书,孩子通过阅读扩充了课外知识。

记得有一次我与邻居说起宠物狗的年龄,孩子突然说出来:“妈妈,你知道吗,小狗的年龄是我们人类的7倍”,我当时很惊讶,孩子笑了,脸上洋溢着成就感的微笑,我想这就是读书带来的变化吧。现在我每天发读书的录音,两个孩子也争抢着要读书做成录音,我很享受一家人沉浸在读书中的快乐,也相信这种坚持会给我,以及孩子们的一生带来无穷的财富。

最近一直在读《弟子规》,《弟子规》就是把孔圣人教育贯彻到生活中,在日常的生活中规范自己的行为,比如说《弟子规》在孝顺父母方面,原文讲的是“父母呼,应勿缓;父母命,行勿懒。父母教,需敬听;父母责,需顺承”孝顺父母起码做到这些,才能对得起辛苦养育的父母。深刻体会后,才发现我远远做的不够,另一方面自己已为人父母,在引导孩子熟读的同时,应该让他们慢慢体会到其中意思,潜移默化,从小养成良好的品性,为日后的健康成长奠定良好的基础,这也是作为父母最大的收益。

书籍是人类进步的阶梯,通过有效的读书可以使我们增长见识,开阔视野,随着读书范围的扩大,也会让我们练就出广博的心胸与远大的理想和信念。烦恼时,读一本书,沉浸其中,忘却烦恼。工作无助时读一本书,拓展思路,重燃希望。总之一句话,多读书,读好书,好读书。希望能有更多的同事加入到公司的读书群中,大声的朗读自己喜欢的文章,用书中的知识武装自己,变美变强。

TOP1	资产部	暴猛	累计读书 83 篇
TOP2	财务部	杨艳梅	累计读书 78 篇
TOP3	人力资源部	韩利娟	累计读书 54 篇
TOP4	人力资源部	杨倩倩	累计读书 54 篇
TOP5	融资部	赵娜	累计读书 48 篇
TOP6	财务部	桑亚平	累计读书 40 篇
TOP7	如家	王瑞	累计读书 36 篇
TOP8	和园筹备组	李斌	累计读书 35 篇
TOP9	综合办	尹帅	累计读书 33 篇
TOP10	人力资源部	胡思敏	累计读书 31 篇

阅读风云榜