

# 济南喜来登酒店陶宁文: 从内心热爱酒店行业

她,误打误撞进入酒店行业,30年来零投诉;她,从咖啡厅服务员一路成长成国际知名连锁酒店总经理;她,是女强人,更是客户眼中最亲切的“陶子”。她叫陶宁文,是济南喜来登酒店的总经理。从江南水乡,到北国泉城,她用美食串联两地的乡土之情。

本文记者 孙俏俏

## 客人们的陶子

初见陶宁文,济南阳光正明媚。她款款走来,一身干练的职业装,举止优雅。刚想把她与女强人相关联,转身就被她的笑容和身上透着的温婉给暖化。陶宁文是地道的南京人。南朝诗人谢朓的《入朝曲》描写金陵帝都的繁华写道:江南佳丽地,金陵帝王州。用诗里面的佳丽来形容陶宁文,一点儿都不为过,她浑身上下透着江南女子的柔美。交谈时,她的话语如百灵鸟般婉转,透着一股可爱劲儿。

1983年,南京金陵饭店开业。那时,它是中国第一高楼,是南京的标志性建筑,也是江苏省第一家豪华五星级酒店。这所大型现代化酒店有中国第一个高层旋转餐厅,中国第一部高速电梯,中国第一个高楼直升机停机坪……它的身上吸引了世人的诸多眼光。这时的陶宁文,正值天真烂漫的年纪。连她自己都没料到,两年后,她误打误撞进入了金陵饭店工作,从最基础的咖啡馆服务员做起。自此,她与酒店行业有了30年的不解之缘。陶宁文自己都觉得这是自己与酒店冥冥之中的缘分。

陶宁文曾想过做一个幼儿园老师,可安静的环境让她觉得窒息。高端酒店咖啡厅服务员的工作,陶宁文每天需要面对不同的人,遇见各种各样的事儿。这样的工作让她觉得每天都很新鲜,她对工作的热情有增无减,每天都觉得工作很快乐。

即使,她为了端好一杯咖啡,私底下一遍遍练习,即使她需要重复的打扫整理咖啡台,即使她有时候温暖的笑容换来的仍是客人冷冰冰的面容,她依旧热爱着她的工作。陶宁文在咖啡厅一做就是四年,相比其他同事,她多了几分刻苦与主动。咖啡厅工作清闲的时候,其他同事喝茶聊天,陶宁文却不闲着。她时刻眼睛里能看见活儿,而且特别注重细节,忙完自己的事情就主动帮别人。“你帮别人,别人也会帮你。”说起乐于助人的初衷,陶宁文想的就是如此纯粹。在工作当中,陶宁文从不偷懒,特别自律。“小时候被外婆带大,只能自我约束。”陶宁文感恩自己成长环境,让她有了一个良好的习惯。

在咖啡厅,陶宁文一待就是四年。在她熟悉整个工作流程后,她被调入中餐部工作。进入中餐部后,她更加努力钻研提高专业水平,多次去国外考察学习,不放弃每一个学习的机会。她对自己的高标准要求,让她受益匪浅,充分应用到了以后的酒店管理当中。从酒店基础工作到餐饮部经理,陶宁文一步步踏实走过。

或许是天生职业敏感,陶宁文能记住工作当中见过的人,然后再回忆在哪里见过,深受客人的好评。加上她对客人亲切热情又透着真诚,客人都



喊她“陶子”,这么多年都未曾变过。陶宁文与很多客人都成为了朋友,现如今,只要陶宁文回到南京,总有以前的客人请她吃饭,她怎么也推脱不掉。

## 有情怀的陶子

2000年,陶宁文被金陵饭店派往四川九寨沟喜来登国际大酒店管理餐饮部。因表现出色,2004年,陶宁文以业主代表身份加入九寨沟喜来登国际大酒店。不久,陶女士凭借卓越管理才能和对业主方需求的深刻理解,成功任职九寨沟喜来登国际大酒店总经理,从此开启了人生另一篇章。喜来登作为深入人心的国际化酒店品牌,给予了陶宁文更多的机遇和挑战。

2015年,陶宁文任命泉城济南喜来登酒店总经理。喜来登作为全球性的酒店品牌,有很多标准化、一致性的理念和规范。但是,由于酒店所处的城市及地域文化的不同,就要既

承与创新。菜品千佛跳墙、明湖荷叶参、荷花泉水豆腐等菜品就是在传统鲁菜基础上进行的改良与创新,充分结合泉城济南的地域文化特色。其中,明湖荷叶参,进行了荷叶的造景,视觉上让人焕然一新。樱桃阿胶菜品,在食材上又选择了山东的特产阿胶,打上齐鲁特产的印记。

2017年4月10日,第二届江鲜美食节在济南喜来登酒店采悦轩中餐厅拉开帷幕。本次江鲜美食节,陶宁文特地前往金陵饭店邀请了金陵大厨陈剑敏先生亲自掌勺,为泉城济南上演一场“舌尖上的江南”。说起举办此次活动的缘由,陶宁文怀揣着对家乡的朴素情怀,想把最地道的淮扬美食分享出去。

“我是南京人,对淮扬菜有特殊的情感,对它传统的味道也很挑剔,陈剑敏是中国的烹饪大师,致力于江鲜美食研究近30年。他带来的就是我记忆中想要的味道。”陶宁文介绍

师亲手酿制。“不为了迎合当地人,只让大家尝最正宗的淮扬菜。”

为了让泉城人民尝到上品食材,陶宁文带着厨师长、餐饮总监去南京、温州考察,把最新鲜的食材空运过来。“内蒙古、湖南等菜系的大师都想请过来。”陶宁文想依靠自己的人脉与资源,把最好的美食分享出去,让泉城济南的餐饮业更加活跃。

提起全球酒店品牌喜来登,标准、规范化管理必不可少。陶宁文在喜来登品牌管理服务的基础上大胆创新,设立了很多主题客房。闺蜜房、亲子房等主题房间让济南喜来登酒店有了更多新鲜感。“亲子房里面的儿童角很受小孩子喜欢。”陶宁文难掩内心的自豪与喜悦。

端午节临近,陶宁文与团队早就开始忙碌。几十种粽子,陶宁文和管理团队一种种盲品,真正让味道说话。就连粽子礼盒里面的咸鸭蛋,陶宁文都亲自尝过。回想起品尝粽子的情景,她直言要吃吐了。

## 有爱心、不一样的陶子

济南喜来登酒店秉承喜达屋集团的关爱文化。陶宁文设立关爱奖,在关爱员工、客人的同时,带领团队力所能及地奉献自己的爱心。

每年圣诞节前夕,今年济南喜来登酒店举办点灯仪式时,邀请智障儿童表演,展示他们的康复成果,用实际行动去关爱他们。

济南喜来登酒店经常举办家庭集市,好找家庭参与义卖活动。其中,百分之五十的收入捐给启明星儿童康复学校。每年,陶宁文都会带头组织员工义卖活动。她全新的香水、钱包、化妆品、化妆盒等物品都被她低价拍卖,最终把钱捐给福利机构。

陶宁文从事酒店服务行业30年,对客人热情有道,处处体



保持同一理念又要体现酒店特色。为此,陶宁文与团队颇下苦功。

菜品上,济南喜来登酒店以鲁菜为主的前提下,不断传

现着她的高情商,从未接到过一个客人的投诉。她在工作上对员工要求高标准,雷厉风行。如今,她就算看到地上有废纸,都会顺手捡起来,开完会,会顺手关灯。“细节看服务”陶宁文时刻严格要求自己。

陶宁文事业风风火火,却觉得最对不起家人,没有好好照顾两个儿子。同时,她也压抑了自己的天性。陶宁文天生就有文艺细胞,却一直很低调,从未被发觉。在一次外地进行旅游推介的活动时,陶宁文被临时拉去做音乐指挥,在业内一举成名,饭店旅游协会多次邀请她去排练节目都被她婉拒。为了工作,陶宁文没有时间更没有精力再去发展自己的兴趣爱好。

人前,她是大家的“陶子”,热情、笑容温暖。人后,她却一个人享受孤独,经常一个人去看电影。她喜欢泡茶、练瑜伽,喜欢安静,用平和的心态自我调节。空闲时间,她会去度假,一个人不出门,听听音乐、发呆。每住一个新酒店,陶宁文往往犯职业病,看到好的东西都要学以致用。她常常幻想自己退休后,开个咖啡馆,安静享受生活。

好在,努力总有回报。陶宁文得到了业界的认可,获得的荣誉数不胜数。她是国家级酒店星评委,是四川阿坝州人大代表,是山东旅游饭店协会副会长,是酒店行业技能大赛西餐的裁判长等等。同时,她还获得了山东省政府颁发的先进个人奖章。

随着济南东部新城的崛起和CBD的兴建,陶宁文与济南喜来登酒店面临着更大的机遇和挑战。“我不认为竞争的加剧是劣势,它可以促使我们不断提升服务、创新产品。作为国际知名品牌的酒店,我们可以根据自身的特点、优势进行差异化发展,形成行业的良性竞争、共同发展。”陶宁文表示会用更好的服务品质,来适应CBD的发展需要。