

小处服务 温暖人心

烟台交运友缘精品店创新服务,传递大爱成为“秘密武器”

□本报记者 孙健

“以往我们出差,低姿态,不扰民,闷头拍,拍完撤,从不拿别人一针一线,而这次,我们每人都拿了通汇大酒店的一份厚礼,沉甸甸的。”今年2月底,《我是大明星》剧组的一篇麻辣日记,让人们记住了交运友缘精品店通汇大酒店这个名字。

烟台交运友缘精品店通汇酒店到底有啥不一样的地方能让他们如此难忘?记者通过探访发现,酒店的“秘密武器”是用最真诚、最贴心的服务,用普通人最真实的情感不断传递人间大爱。

薄荷糖、鼠标垫 满足客人的“微要求”

交运友缘精品店通汇大酒店的员工们都有点“特异功能”,可以从一点点的蛛丝马迹中“侦查”出客人的生活习惯和日常喜好。

说起他们的“特异功能”,酒店的员工们有些不好意思,其实他们所谓的“特异功能”没什么神奇,都是在日复一日的面客服务中不断摸索总结出来的。

“白天出去一趟,晚上回到房间发现到处都充满着惊喜!”入住在通汇大酒店的山西临汾游客周先生说,房间里的变化

让他由衷感叹。“水果被清洗完摆到了果盘里;枕头给加高了一个;笔记本旁多了一个鼠标垫;烟灰缸旁放了几颗薄荷糖;桌上还有‘小管家’留下的天气提醒,每一件小事都让我很感动。”

原来在给周先生打扫房间时,客房服务人员丁艳萍发现屋里有买来的水果,为让客人吃起来更方便,便将水果清洗干净后摆到了果盘里;因为周先生颈椎不好,需要枕高枕头,入住第一天便把浴巾叠放在枕头下,客房服务人员发现后,立马又拿来一个枕头;周先生是个“老烟枪”,几颗薄荷糖正好可以润润嗓子。

通汇大酒店客房服务员丁艳萍告诉记者,像这样的“小事”比比皆是,酒店的员工们都有一双慧眼,能够及时洞察客人喜好并全力满足。员工像对待家人那样关爱客人,为的就是让客人以后每次入住时都能感受到家的温暖。

一碗炸酱面 温暖异地旅客的心

“我们为客人提供的,不仅仅是日常服务,更是一种亲人般的关怀,在我们心中,客人与家人没什么两样。”客房服务员包师傅告诉记者,只要客人满意他们就知足了。

5月3日,一场蒙蒙的春雨给港城带来了一丝凉意,也让原本有出游计划的小林窝在客房里懒得动弹。临近中午,包师傅像往常一样敲开了小林的房门收拾房间,“姑娘,还没吃饭吧,外面下雨了,要是实在不愿出去的话可以点外卖,附近有肯德基,订餐电话是4008-823-823。”包师傅礼貌地说。一想到吃快餐,小林就打消了吃饭的念头。然而10分钟后,房门再次被敲响,包师傅端着一碗热腾腾的炸酱面出现在房间门口。

“要是不想吃快餐那就喝碗面条吧,这是我们的员工餐,可能简单了点,您将就着吃点吧。”原来包师傅一想到客人还饿着肚子,就在中午就餐时为客人打了份工作餐送到了房间。

眼前的一幕让小林很是感动,可包师傅前脚刚走,就听说了客人小林要退房的消息,这是怎么回事?

重新回到客房后,包师傅看到小林一边收拾东西一边小声抽泣着,“我得回家看看爸妈了,你我素昧平生,都可以对我这么好,我有什么理由不对他们好呢。”考虑到客人回家心切,包师傅又帮小林订了一张火车票,临走前又亲自将客人送到火车站,并一再嘱咐客人注意安全。



丁艳萍正在收拾客房。

过硬的服务质量,造就入住率逐年增长

“践行‘宾至如归’四个字,是我们工作的永恒追求。”烟台交运旅游集团总经理蔡世民告诉记者,只有过硬的服务质量才能打响酒店的品牌。

不仅友缘精品通汇店每天都会收到入住宾客的表扬信,友缘旗舰店、三站宾馆店、友缘品牌店、平路店、黄城店、栖霞店、珠珀店等连锁宾馆每天也都会得到大量的顾客回复。

“我们认为所有的回复与表扬,都是客人对我们服务的最大肯定,是我们不断追求的价值所在。”蔡世民说。

蔡世民告诉记者,酒店员工真心对待客人,在不经意间便触动了客人

内心最柔软的地方,“我们损失的,可能只是一晚上的房费,得到的却是一种大爱的延续。友缘人都有自己的梦想,我相信,通过无数个友缘梦的爱心助力,能够为真正实现‘中国梦’奉献出我们的一分力。”

交运旅游旗下酒店的大爱传递服务,也真正让酒店得到了实惠,据了解,在近几年酒店服务行业处于低迷期的情况下,通汇大酒店和交运友缘各旗舰店、品牌店均保持客流量逐年增长的态势,其中通汇大酒店客流量年均增长10%以上,客户入住回头率更是高达40%。

山东彩友喜中大乐透500万

中奖站点喜气盈门

山东彩友中500万大奖啦!5月11日晚,超级大乐透第13053期开奖,全国劲爆8注头奖,基本投注单注奖金500万元。我省彩友喜获2注500万大奖,其中一注出自于山东潍坊临朐县的12101投注站。一时间,潍坊彩友喜中500巨奖的喜讯传遍了街头巷尾,成为市民彩友热议的话题,大家纷纷猜测中奖彩友身上有着怎样的传奇经历。

带着同样的疑问,笔者走访了大奖中出站点12101

体彩站。大红色的彩虹门高高撑起,亮丽的横幅鲜艳夺目,鞭炮礼花齐放,12101投注站前一派喜庆景象,而站点内更是热闹非凡,很多彩友围在站长林树波身边询问当时中奖彩友买彩的情况。林站长笑着说:“我确实记不清了,当时站点里有好几个彩友让我给推荐11选5的号码,有个中年男子来买大乐透,也让我推荐号码。好像就是这位中的,他应该是第一次来我店里买彩,以前没见

过他。”听到这儿,有个彩友打趣说:“咱以后买大乐透前都得让老林看看,他推荐的号码带着福气!”

近期,潍坊彩友好运爆棚,那厢青州彩友刚揽顶呱呱“点石成金”100万大奖,这边临朐彩友又擒500万巨奖!让我们期待大奖得主尽快现身,为我们讲述500万背后的中奖故事。也望广大彩友乘着大奖的东风再接再厉,演绎更多超越500万的中奖传奇。

晨远



烟台体彩爱心慰问 前全国摔跤冠军家属



4月28日下午,烟台市体彩管理中心主任李佰军、副主任杨汉谚和莱州市体育工作办公室主任雷永春一行,来到莱州市朱桥镇小于家村,看望已故前全国摔跤冠军郎益刚的家人,并为他们送去了3000元慰问金。

在郎益刚的家中,我们见到了郎益刚的妻子,现年88岁的王美林老人。虽然口齿不是很清楚,说起话来也很吃力,但王大娘依旧骄傲地向我们讲述着郎益刚生前的事迹。郎益刚师从“中国一代跤王”马清宗老师,是

五六十年代全国摔跤选手中的佼佼者,还代表中国参加过国际比赛。1959年郎益刚在全国自由式、古典式摔跤锦标赛上获古典式重量级冠军,1960年6月,在武汉全国20单位摔跤锦标赛上,他又获得古典式重量级冠军。可惜这位昔日的全国冠军,已在1983年离开了人世。郎益刚的去世,让原本就贫困的家庭,生活上也失去了最基本的保障。莱州市体育主管部门了解到情况后,会同体彩中心领导特地前去探望了郎益刚的家人。

本着发展体育事业的目的,体彩在助力体育事业、支持公益事业方面一直不遗余力,而对于老一辈的体育工作者,体彩同样不会忘记这些中国体育事业的奠基人所做出的贡献。李强

惊叹!4月竞彩全国单日 最高返奖纪录高达95.3%

“竞彩普及日”启动以来,绝大多数比赛不让球,并且还提高了奖金,彩民朋友也因此迎来中奖良机。据悉,4月份全国单日最高返奖纪录高达95.3%,让人惊叹。

“竞彩普及日挺不错的,取消让球不说,竞猜难度也降低了,稳赚不赔。”彩民老李说,竞彩普及日给他带来了巨大收益,近日,他在竞彩足球比赛中,选择4场冷门投注,使其中得了11万元奖金。老李平时非常喜欢参与竞彩,时不时就会参与投注欧洲五大联赛。“不过,由于强队让球的缘故,以前参与竞彩失误率很高,经常与奖金失之交臂。自从普及日活动开始后,我也陆续投注了一些场次的比赛,从中尝到了甜头。”

近日,一张中奖额高达22万余元的竞彩足球胜平负彩票让人啧啧称奇。彩民选择6场平局进行“M串N”容错投注,最终全部命中,幸运收获大奖。这是一张竞彩足球胜平负“6串42”的彩票,所选6场比赛中,有3场意大利甲级联赛,另外3场分别来自西班牙甲级联赛、苏格兰甲级联赛和挪威超级联赛。彩民采用了单式容错投注的方法,倍投20倍,投注金额为1680元,中奖金额高达220774元。

今年3月1日至5月31日期间,竞彩销量最高,最受彩民欢迎的足球胜平负游戏将取消绝大部分比赛的让球,并适当上调固定奖金,降低竞猜难度,增加竞彩的吸引力,如此投注良机,绝对不可错过!

陈明月