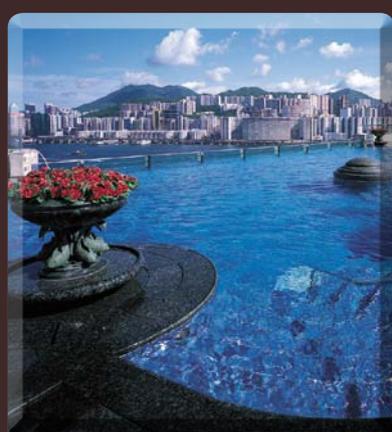


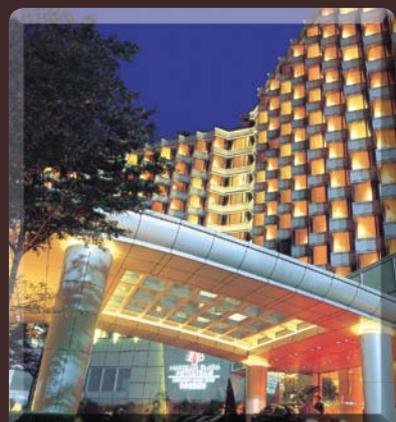
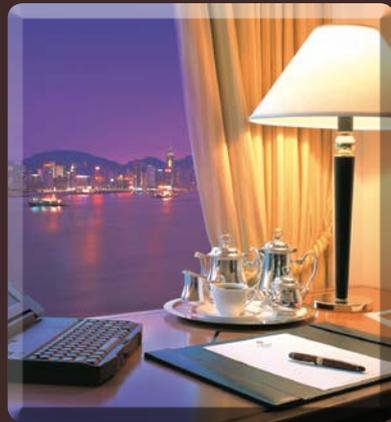


點滴心思 盡顯不凡



和黃集團旗下酒店是世界各地旅客，包括國家領導人、社會名流、國際商旅、度假家庭均樂於選擇的居停。集團的酒店不僅提供與家園一樣溫馨的安樂窩，也是城中著名的美食、娛樂及休閒熱點。酒店的成功秘訣十分簡單，就是為每位旅客提供最貼心、最親切的服務。成功非僥倖，如此成就是經過多年的苦心耕耘，包括訓練、管理及經驗等各方面的配合，方能達致。







盡心盡力的服務態度讓旅客有賓至如歸的感覺。

賓至如歸

我們明白到當旅客因為公幹、觀光或長期在外居留而須旅居外地，他們都希望獲得方便舒適的住宿環境，同時感受當地的城市脈搏。集團旗下酒店位置優越，配合無微不至、體貼關懷的服務，不斷吸引旅客重訪，成為酒店常客。

要為客人帶來賓至如歸的體驗，我們必須緊密協調，讓酒店員工發揮各自的專長，同心協力為客人服務。高博思先生是一家以美國為基地的跨國無線通訊公司的總裁，他於二〇一一年首次入住港島海逸君綽酒店，自此每年入住多達十六次。他非常欣賞這家酒店的員工積極能幹及對賓客關懷備至的態度。無論是忙碌的商人還是度假旅客，酒店禮賓部和大堂服務櫃檯對他們的需要，例如餐廳訂座、旅遊意見和觀光資料等，均能周全照應。高博思坦誠地講述他的意見：「酒店是旅客的家，真正的家應予人溫馨、閒適的感覺。港島海逸君綽氣氛寧謐，讓客人的身心得到鬆弛，這種特點是其他酒店所望塵莫及的。」

郭德榮先生是香港九龍酒店的忠實客人，自一九八九年首次光顧以來轉眼已二十多年，每年入住約三次。郭先生對酒店的員工讚不絕口：「他們用心服務客人，我每次到來都感到很稱心，感覺就像回家一樣。」郭先生最欣賞的，是九龍酒店員工的親切態度和殷勤服務，這也是郭先生一再惠顧九龍酒店的原因。他尤其感謝體貼熱情的禮賓部員工和他們提供的貼心服務，包括幫他在市場購買地道水果、在他身體不適時替他

選購合適的藥物，以至在颱風襲港時為他召喚計程車等。

岳華是香港著名的影視藝人，自六十年代起，參與演出超過一百齣電影和電視劇。十多年前他移民加拿大，但現在經常為拍攝電視劇而長時間留在香港。他是和黃集團旗下酒店的常客，每次回港均下榻8度海逸酒店的服務式套房，一住便是六至九個月。他和太太恬妮對8度海逸酒店情有獨鍾，兩人都非常欣賞這家酒店的設施，尤其是客房部員工的服務。岳華說：「與其他酒店不同，8度海逸酒店能真正照顧我們的需要，酒店裡處處給人一種在家的溫馨感覺。」他最欣賞的客房部員工嫻姐，現在就像管家一樣照料他和太太的生活起居。嫻姐和他們認識已久，清楚知道兩人的喜好，岳華說：「我們每年回來時，都會受到嫻姐的熱烈歡迎。」

匠心獨運

和黃集團旗下酒店的成功之道，並非只靠「卓越服務」。這些酒店各具特色，贏得常客歡心，對某類型客戶群更是別具吸引力。

自二〇〇九年，邵堯達先生一直住在北角海逸酒店的服務式套房，至今已差不多四年。即使他的辦公室已於二〇一〇年從鄰近的太古坊遷往對岸的尖沙嘴，他對北角海逸酒店仍然不離不棄。他說：「我曾物色其他地區的服務式套房和住宅，但沒有一處比得上北角海逸酒店。」邵堯達時常在下班後到The Point大堂酒吧消遣，對酒



店的駐場樂隊特別欣賞。他稱讚這支樂隊可能是他在世界各地見過最好的一支酒店樂隊。城中不少經常光顧The Point的社會名流、演藝及政界人士也有同感。

在香港體育館舉行演唱會的著名歌手，在表演期間都習慣入住旁邊的都會海逸酒店。然而，近水樓台並非著名歌手入住這家豪華酒店的唯一原因。都會海逸酒店與港、台及海外不少最著名的音樂及娛樂公司締結了令人艷羨的密切關係。酒店深明演藝人的需要，尤其善於控制洶湧的人流及粉絲。這家名人酒店更提供切合名人需要的設施，其中千鶴日本料理的貴賓房為藝人提供溫馨舒適的私人空間，方便他們接受傳媒訪問或暫時遠離樂迷和人群，享受片刻寧靜。演唱會結束後，娛樂公司總喜歡在都會海逸酒店的西餐廳舉行自助餐祝捷會，現在幾乎已成為一種傳統了。

為慶祝開業十周年，都會海逸酒店去年與演藝名人合作「安樂窩」推廣計劃，邀請本港樂壇天后陳慧琳率領十位有才華的本港著名藝人，各自為酒店設計一個特色房間。這個合作項目效果理想，並充分體現酒店與演藝界的緊密關係。賓客及樂迷可以入住由他們喜愛的本地藝人親自設計的客房，親身感受名人的品味和才華。

幕後英雄

然而，無論和黃集團旗下酒店的服務看來多麼緊密呼應、毫不費力，酒店員工超越本份的殷勤服務實在有賴他們的悉心經營，並反映量身設計的培訓計劃，以及精益求精、不斷改進的成果。

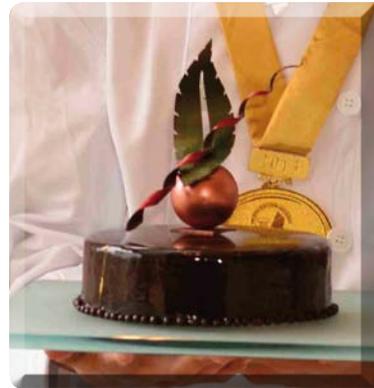
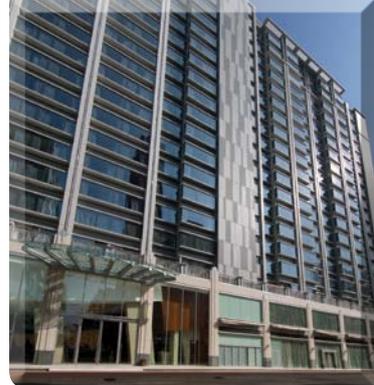
在8度海逸酒店，8度餐廳助理經理李啟華（阿華）的過人專長，是對每位客戶的樣貌過目不忘，而且牢牢記得他們的姓名和喜好。他不僅態度誠懇、刻苦耐勞，更勤奮好學，參與集團的培訓計劃，磨練下達指示、與同事的溝通及輔導的技巧等，建立起專業精神。阿華深明，真正的團隊合作對提供世界級的卓越服務至關重要。他帶笑地說：「要與客人建立真摯的關係及留住忠實客人，最重要的是要有人情味。」

在港島海逸君綽酒店，「和」日本料理的領班覃彩霞於二〇一二年獲得客人逾二百五十次嘉許，更榮獲二〇一二年度傑出服務之星大獎。她的成功秘訣與阿華差不多，就是用心待人、服務以誠。她對客人信心滿滿、笑容可掬，完全是因

為她努力不懈，預先作了充分準備和下了不少苦功。她會細心記住客人的姓名、習慣、愛好的座位、飲食喜好、下榻酒店的次數等資料。酒店的內部培訓也有助覃彩霞提升服務質素，包括更有效率地與來自世界各地的客人溝通，以及就點菜提供專業意見。

悉心栽培

來自人力資源管理團隊的另一群幕後英雄，也經常為酒店前線員工提供支援。和黃集團旗下酒店深知人力資源投資與培訓對服務業的重要性，因此，集團為個別員工、管理人員與管理層「量身訂造」策略性的培訓及發展計劃，切合不同職級與崗位員工的需要。其中港島海逸君綽的前線員工可透過「1-7-30計劃」，學習基本禮儀、英語、服務標準，和認識酒店的宗旨與理念。培訓人員會於課程的第七及第三十日評估參與的員工，以監察他們的進度。而主管級員工，集團則有提供「部門導師培訓」，提升他們溝通、報告、輔導和提供在職培訓的技巧與能力。資深的主管須參加這些課程後，才可培訓下屬。工作坊除了讓主管們坦誠開放地討論、互相交流經驗，以持續提升酒店的服務水平，主管們也可为新聘的見習員工提供師友式支援，讓他們有機會主動尋求指引、學習解決問題、聆聽意見，並在工作中努力求進。此外，有意增進管理知識和技巧的管理人員，也可參加分兩個不同層次的「才能提升課程」系列。



「要與客人
建立真摯的
關係及留住
忠實客人，
最重要的是
要有人情味。」





葉榮強照顧每一位旅客的需要，為他們提供貼心的本地起居飲食意見。



酒店巧遇禮賓司
應對客問好禮儀
週遭環境全明透
高手方獲金鑰匙

20 Tak Fung Street, Whampoa Garden, Hunghom, Kowloon, Hong Kong
Tel +852 2621 3188 Fax +852 2621 3311
hgkln@harbourgrand.com www.harbourgrand.com

為確保卓越的溝通成效及穩定的服務質素，和黃集團旗下酒店均設有不同的系統以保證優質服務，如港島海逸君綽推行了兩個品質保證系統—品質保證審核（QAA）與品質保證計劃（QAP）。QAA的範圍包括進行跨部門審核來保證酒店服務的水平及質素，同時讓各部門主管有機會學習彼此的部門標準及實務。根據QAP系統，酒店總經理和主要營運部門主管透過例行巡視，檢查酒店的服務質素、保養狀況和衛生環境等。事無大小，處處用心，就是集團旗下酒店的致勝板斧。🏆

難忘時刻

由於客戶來自五湖四海，和黃集團旗下酒店的新鮮事特別多，天天不同。幾位酒店員工在此講述他們的難忘經歷，當中不乏觸動心靈和溫馨感人的小故事！

「有一位客人竟因為我曾給予協助而為我寫了兩首詩以表謝意。這位客人只在我們的酒店作客兩次，而且每次的逗留時間都很短。在他下榻的第一天，外面下著傾盆大雨。我注意到他沒有帶雨傘，於是安排禮賓部為他準備了一把傘。在他第二次入住時，我一眼認出是他，於是在他還沒辦理完入住登記手續時，便已安排把他的行李送到他的房間去。他對我的服務大為讚賞。我入行十八年來，還是第一次有客人為我寫詩，我到今天仍然十分珍惜這份情誼。」

- 九龍海逸君綽酒店禮賓師葉榮強

「有一位客人離開酒店後，打電話回來問我們可否幫他尋回他遺留在客房的一張心意卡，卡上有他為女朋友親筆撰寫的求婚字句。我四處尋找，最終把那張心意卡物歸原主，令他如釋重負，感謝萬分。這位先生那份甜蜜浪漫的心思，令我深受感動，我能夠幫他一把，心中的滿足感實在難以言喻。」

- 九龍海逸君綽酒店
客戶服務經理陳淑儀

「酒店時尚優雅的格調、每個房間的景觀、員工的友善態度，以及吸引我不斷重臨的種種便利，都是這家酒店的獨特之處。除了我之外，公司來自英、美的訪港同事，也對這家酒店讚不絕口。酒店位置優越，無論對公幹或旅遊人士來說都很便利。近年我來香港主要是為了參加遠足活動，但仍然覺得這家酒店十分方便。」

- 已入住港島海逸君綽酒店三十四次的Synexis項目經理安桂蓮

九龍海逸君綽—— 萬里以外的家

十四歲那年，我學懂了一個道理：一個地方的特別之處，並不在於它的地理位置，而是它予人的一種感覺。我回想當年站在茂宜島（Maui）的火山熔岩峭壁上，欣賞太平洋的日落美景，當時腳下驚濤拍岸，遠處露天酒吧傳來駐場樂隊彈奏《Colour My World》（Chicago樂隊的經典名曲）的悠揚樂韻。雖然已事隔四十年，但那份魂牽夢縈的感覺卻永留心田，縈繞至今。

我每次入住九龍海逸君綽酒店，同樣親切的感覺就會油然而生。

由華盛頓啟程的航班，一般是在午夜前一、兩個小時抵港。經過十八小時的航程，我熱切期待盡快入住這家格調優雅的海景酒店，興奮的心情就像回歸故里那樣無法按捺。多年來，酒店員工與我的關係已變成超越朋友那麼簡單—Jonathan、Queenie、William、Paul、James，還有門僮及客房部員工，他們個個態度殷勤、照顧周到，令我事事順心愜意，感覺溫馨。

有一次由於同事出錯，我被安排入住香港另一家豪華酒店。那家酒店的大理石裝潢富麗堂皇，絕不亞於任何酒店，而且客房寬敞舒適、格調時尚。但說也奇怪，儘管我當時十分疲倦，而床鋪也十分舒服，我卻始終無法安枕。捱到午夜時分，我忍不住打電話到當時是正午時間的華盛頓，請同事替我打點一下。我放下電話後，立刻收拾行裝，並叫了一輛車子離開。

當車子駛進九龍海逸君綽酒店的環形車道時，已是凌晨兩點多，酒店映射出一片柔和的燈光。我一眼便看見在酒店大門迎接的

Queenie和她一班同事，他們滿面的親切笑容把我完全融化，宇宙的秩序彷彿又恢復正常了。

為甚麼我會有這樣的感覺？當然因為我熟悉這家既漂亮又舒適的酒店，而且與酒店員工建立了誠摯友誼。其他因素還包括酒店員工貼心的專業服務、世界聞名的天際美景、無懈可擊的客房設施和一絲不苟的細緻安排、客房部人員大方得體的服務態度等。

當然，風味絕佳的美食佳餚也應記一功。我返回美國後，有時心血來潮會忽然想吃爐端燒的河豚和烤蘆筍、豐盛的自助餐，以及海逸軒的蒸魚。在我執筆之時，這種強烈的食慾又再來襲，但願我能在短時間內再訪九龍海逸君綽酒店！

倪偉倫是華盛頓一所顧問公司主席兼行政總裁，十多年來一直是九龍海逸君綽酒店的忠實客人

