

山东大厦

十周年



山东大厦荣登中国饭店品质金爵榜
 “故事达人秀”说你想听的
 一场风潮惊艳省城
 山东大厦婚礼文化创意市集《风语发布会》
 恰到好处的服务
 如何做一个讲好大厦故事的达人
 舌尖上的菏泽
 确认过眼神，我遇上对的城！





《春光融融》



詹庚西

1941年7月生，河南开封人，著名中国花鸟画家。1958年考入中央美术学院中国画系，从师叶浅予、李可染、李苦禅、田世光诸家，1979年再次考入中央美术学院中国画系花鸟研究班，成为李苦禅、田世光的研究生。曾任中国画研究院创研部办公室主任、研究员。国家一级画师，享受政府特殊津贴。



做永远成长的青春企业

五月的大厦生机盎然，春回大地后，青年团员的爱心植树活动，“啄木鸟”志愿者共建文明游行动，展现着山东大厦的社会责任感，提升了“好客山东”的形象；山东大厦“故事达人秀”活动创新了酒店故事的讲述模式，也与每季度的服务案例表彰大会一样，成为员工成就梦想的舞台；酒店的口碑是靠“眼里有活、心中有爱”的员工一点一滴做出来的，不仅要加强主动服务意识，更要提供恰到好处的服务，大厦上下掀起学习“恰到好处的服务”的热潮；成功荣登品质金爵榜、荣膺“好评住宿奖”，使大厦在品牌建设的路上拥有满满的获得感；第二届婚礼文化创意市集如同一场引领时尚的风潮，惊艳泉城；即将开业的清照酒店有望成为山东大厦品牌拓展进程中的又一行业新标杆；把抓好党建作为最大的政绩，狠抓党建制度流程规范化，向标杆单位学习取经，如火如荼开展学习、交流及主题党日等一系列活动，真正把党建工作当主业，作为硬任务抓实抓牢。

没有成功的企业，只有时代的企业。新环境、新技术、新市场、新族群、新业态正在悄然改变着中国酒店业的商业生态，前所未有的不确定性使山东大厦必须认真思考未来、机会和可能性。如果酒店不能进一步适应新环境变化，不能与时俱进地进行变革，规模再大最终也会被淘汰出局，正所谓不进则退，不进则败。

酒店产品除了功能的满足，更为重要的是营造一种空间和氛围，使顾客产生一种体验后的情感共鸣，这才是新时代酒店产品的价值所在。

只有脚踏实地，从产品做起，让时间说话，才是塑造山东大厦品牌的最真实可靠的方法。只有立足自身实际，基于酒店基因，以植根于想象力、原创力和生命力基础上的产品品质为核心和支撑，才是山东大厦品牌发展的康庄大道。以产品品质为基础，建立科学的发展思维，树山东大厦独有的酒店风格与品牌，做永远成长的青春企业！

山东大厦总经理

田纳新

Contents 目录

编委会

EDITORIAL COMMITTEE

主任 DIRECTOR

田纳新 Tian Naxin

委员 COMMITTEEMEMBER

鹿敏 lu Min

李宏梅 Li Hongmei

曲颖霞 Qu Yingxia

肖波涛 Xiao Botao

张令霞 Zhang Lingxia

王琳 Wang Lin

孙培丽 Sun Peili

宋伟 Song Wei

孟蕾 Meng Lei

胥晓明 Xu Xiaoming

郭炜 Guo Wei

张家森 Zhang Jiasen

王美君 Wang Meijun

马婷婷 Ma Tingting

傅钢 Fu Gang

王文广 Wang Wenguang

刘书合 Liu Shuhe

张广文 Zhang Guangwen

主编 EDITOR-IN-CHIEF

田纳新 Tian Naxin

责任编辑 EDITOR

张家森 Zhang Jiasen

赵桂琴 Zhao Guiqin

美术编辑 ART EDITOR

黄志芊 Huang Zhiqian

编辑部电话 82958888-5363

投稿邮箱 263553462@qq.com

卷首语

做永远成长的青春企业 (田纳新) / 01

动态&专题



大事记

山东大厦荣登中国饭店品质金爵榜 (刘海伟) / 05

山东大厦组织收看纪念马克思诞辰200周年大会直播 / 06

春回大地爱心植树, 播撒绿色收获蓝天 (陈幼男) / 06

山东大厦荣获2017年度缤客网“好评住宿奖” / 06

山东大厦圆满完成山东省旅游饭店协会

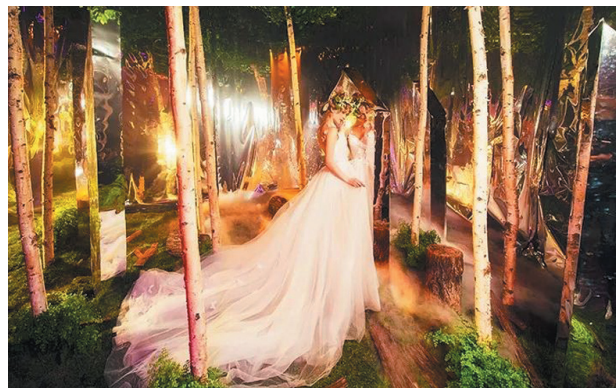
四届三次大会暨2017年度表彰大会接待 / 07

山东大厦青年志愿者携手“啄木鸟”共建文明游 (陈幼男) / 08

“故事达人秀”说你想听的 (杨眉) / 08

服务明星、让宾客体验幸福

服务奖表彰大会成就员工梦想华彩 (米振华) / 09



一场风潮惊艳省城

——山东大厦第二届婚礼文化创意市集《风语》发布会 (梁秀) / 10

爱从这里起航 (张航) / 11

文化&管理



■管理论坛

- 8种难缠又爱投诉的顾客，这样应对就对了！ / 13
 别让酒店变成电子展览馆和新技术展示厅（顾晓春） / 14
 酒店业剧烈变革的今天，
 是时候该谈谈“人”的事了（常剑） / 16
 关乎用户忠诚，酒店的哪些痛点更值得被改善？（胡柄） / 18
 纠正认知偏差
 全服务酒店可以节省39亿元成本（袁学娅） / 20

服务&家园

■大厦故事会

- 为艺考保驾护航（李杜嘉旭） / 22
 寻找记忆中的房间（武丽娜） / 23

■服务专栏

- 恰到好处的服务
 ——《帝国酒店“恰到好处的服务”》学习心得分享 / 24
 扎实做好房务中心的分内之事（曹艳艳） / 26
 互联网时代到来，我们酒店该如何应对（邓文） / 26
 用服务让宾客钟情于大厦（丁云建） / 27

■服务心得

- 如何开展和深化细微服务（牟洋） / 28
 为什么，我们要做酒店人？（徐小森） / 29
 用微笑服务绽放你的美（胡晓凯） / 30
 前台与备餐间亲如一家（陈方戈） / 30
 做一个不平凡的大厦人（柏青） / 31

■家园

- 在工作中找到快乐的根源（赵航） / 32

- 做好服务的我们就是一道最美的风景（吴桂铎） / 33
 人间四月天——记大厦的春天（武丽娜） / 34
 春，来了（元孝荣） / 35
 感恩在心，学会成长（王长城） / 35
 我心中的桃花源（平雪梅） / 36
 我和大厦有个约（赵悦） / 36
 致职场新人（武丽娜） / 37

■实习天地

- 用恰到好处的服务让宾客体验幸福（邓郁娟） / 37
 只要路是对的，就不怕路远（许东越） / 38
 我的实习之旅（仝结结） / 38
 一勤天下无难事（殷丽华） / 39
 实习生心得体会（邢宏伟） / 39

■大厦微博

- 如何做一个讲好大厦故事的达人？ / 40

锋尚&阅读

■爱读书 我推荐

- 习近平讲故事（田纳新） / 45
 带队伍就是带人心（鹿敏） / 45
 30天精读MBA：
 世界知名商学院12门课程精华（张家森） / 46
 康震评说苏东坡（李菲） / 46

■悦读

- 女人永远是最佳辩手（陈铭） / 49
 毕淑敏：欣喜是自酿的 / 50
 善良的回报（刘志坚） / 52
 铁钉（侯全生） / 53

■尚品生活

- 确认过眼神，我遇上对的城！（刘海伟） / 54

■舌尖上的山东大厦

- 山东大厦美食之旅：舌尖上的菏泽（胡宗强 朱森 吴丽娟） / 56

■特别报道

- 山东大厦·清照酒店即将落成开业 / 58



山东大厦
SHANDONG HOTEL

动态 & 专题





山东大厦荣登中国饭店品质金爵榜

营销部 刘海伟

2018中国饭店业发展大会

2018年4月12日，由山东省旅游饭店协会、浙江省饭店业协会、湖南省旅游饭店协会、广东酒店行业协会、中国饭店品质联盟联合主办的“2018中国饭店业发展大会”在杭州盛大开幕。来自政府领导、各界嘉宾、专家学者、数十家新闻媒体以及四个省级主办协会、15个省市级协办协会和组织的会员代表、酒店业精英超过1200人出席大会。

中国旅游饭店业协会副会长、山东省旅游饭店协会何庄龙会长致辞。山东大厦总经理田纳新作为山东省旅游饭店协会代表参加了本次大会。

会议讨论提升中国饭店业的行业地位，推动行业的健康和可持续化发

展，研究和探讨中国饭店业供需不充分、效能不匹配等深层次问题；积极引导行业从速度数量型向质量效益型转变；倡导以品质促发展、以发展带动品质提升的行业共识，努力构建供需双方和谐共融，让消费者放心消费、让从业者乐尽职守的良好氛围。

中国饭店品质金爵榜

12日晚，举行中国饭店品质榜一金爵榜授牌仪式，山东大厦荣登中国饭店品质金爵榜。

共享、合作、求实、创新

大会围绕新时代下中国饭店行业健康发展的创新探索和热点话题的一个大会和5个分论坛展开。分别就新时

代中国饭店业如何坚持深化改革、推动品质提升、加快实现技术进步和认真践行动能转换等核心话题进行专业交流和研讨。其中山东大厦总经理田纳新主持了题为“动能转换与酒店效能提升”圆桌论坛。

本届大会时逢全面贯彻十九大精神的开局之年、中国特色社会主义进入新时代的重要历史节点。大会的召开将促进中国大旅游产业的蓬勃发展，加强行业内外的交流与合作，研究探索新的历史时期行业所面临的主要问题，有的放矢地解决行业发展中遇到的阻碍和困难，引导和推动中国饭店业在中国全面实现小康社会、人民追求美好生活的进程中发挥更大和更加积极的作用。



4月4日，山东大厦党委开展“清明扫墓、缅怀先烈”主题党日活
动。

山东大厦组织收看纪念马克思诞辰200周年大会直播

5月4日上午，山东大厦全体党员
干部集体收看纪念马克思诞辰200周
年大会直播，认真聆听习总书记发表
的重要讲话。

观看完大会直播后，大家进行了
热烈的讨论，分享了心得体会。大家
一致认为，习总书记的讲话高度评价
了马克思的人生历程、深刻概况了马
克思主义的鲜明特征，总结了马克思
主义在中国制造的奇迹，提出了新时
代推进马克思主义的要求，是一篇光



辉的马克思主义纲领性文献。今后要
把学习领会习总书记重要讲话、自
觉践行马克思主义思想同“四个专题

学习”结合起来，升华境界、引领实
践，切实把讲话精神贯穿到各项工
作中，为推动大厦发展贡献力量。

春回大地爱心植树，播撒绿色收获蓝天

大厦团委 陈幼男



3月12日植树节当天，山东大厦团
委组织优秀团员干部及团员青年分
两队参加“绿满齐鲁·美丽山东”省
直机关团员青

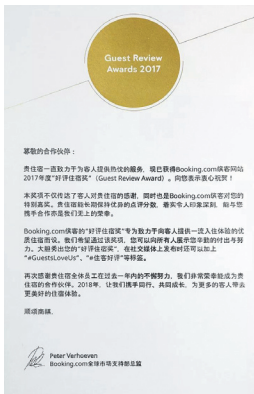
年植树活动及“播种绿色·欢乐采摘”
山东大厦植树活动，用实际行动为家
乡播撒绿色收获蓝天。上午9点，大
厦优秀团干随省委办公厅学雷锋志
愿服务队前往济南鹊山东侧黄河北
岸大堤，拿起铁锹、扛上树苗兴致
勃勃的栽种绿色，即使春风卷着黄
沙在脸上肆意的拍打，但更激发了
大家捍卫环境、保护绿色的决心。

与此同时，酒店另一队团员青年

前往美丽的山东大厦农业科技园，
在这春暖花开的季节里栽种下满怀
对生态关爱的爱心林，每一颗树苗
都属上了大家的名字，植树结束后
大厦团员青年走进蔬菜园，一面对
大厦绿色生态的技术连连赞叹，一
面拿起小筐收获大地的回馈，很多
同事表示只有当我们真正保护环境
爱护生态，才能得到最美丽最优质
的自然家园。

山东大厦荣获2017年度缤客网“好评住宿奖”

山东大厦荣获2017年度Booking.com
缤客网“好评住宿奖”，此项殊荣
是缤客网为致力于向宾客提供一流
住宿体验的优质酒店而设置，依托于
全球网络客户长期以来的优质点评
为参考标准，综合评选出来的结果，
山东大厦以独特的文化魅力，高端
的设施设备，优质贴心的服务赢得
全球宾客的好评，最终获此殊荣。





山东大厦圆满完成山东省旅游饭店协会四届三次大会暨2017年度表彰大会接待

3月8日-9日，山东省旅游饭店协会第四届第三次会员大会暨年度表彰大会在山东大厦隆重举行。山东大厦在圆满完成此次行业盛会的服务接待同时，还荣获山东饭店优秀企业奖、山东饭店餐饮创新奖、好客山东贺年会奖等多个荣誉奖项。

为做好本次大会的各项接待服务工作，确保高质量、创新完成大会各项活动，大厦全体员工以饱满的工作热情，以山东大厦独有的服务文化为指引，积极践行暖心love式服务，让宾客体验幸福，以优质服务三步曲和迎宾三步曲为全省同行及学院专家营造了“尊贵、温馨、好客”的服务氛围。

大会期间正是国际三八妇女节，



无论是会议、住房再到用餐大厦无处不给女士们最温馨的惊喜，茶水台美容养颜的花香茶，房间里精致的特色迎宾摆件与茶点，女士养生特色菜品呈现，给与会的女士们带来了难以忘怀的节日惊喜与体验。

在3月8日的协会新菜品品鉴会上，大厦荣获省市服务技能大赛的选手们纷纷登台亮相，以一首《相亲相爱》

表达了全省饭店人同为一家人的感叹，看着大赛一个个精彩的瞬间，在场的酒店人无不为之动容，在收获荣誉的同时，更是收获了深深的友谊。

此次接待得到了省饭店协会与各位嘉宾的高度认可，会议期间留下了许多暖心的瞬间与难忘的记忆，展现了山东大厦一流的服务水平和独特的品牌魅力。

山东大厦青年志愿者携手“啄木鸟”共建文明游

大厦团委 陈幼男

开展“一湖一环”志愿服务主题活动

3月27日上午，春意盎然的明府城百花洲广场上人头攒动、红旗招展，由山东大厦团委组织的“学雷锋志愿服务队”携手济南旅游啄木鸟在此共同开展“一湖一环”志愿服务主题活动。

活动现场异彩纷呈，旅游啄木鸟的负责人发表了激情洋溢的动员宣讲，山东大厦团委书记王美君代表大厦向济南市高星级酒店发出了“好客山东，友善泉城，为宾客提供高质量旅游体验”的倡议，现场组织了“文明游园礼让游客——‘一湖一环’万



人签名”。

随后，来自山东大厦的青年志愿者们对大明湖畔的百花洲—曲水亭街—芙蓉街等“一环一湖”核心区域开展了“洁净泉城公益行动”，净化景区垃圾，发现卫生死角，指出营业场所部分违规、破坏环境等现象。本次活动吸引了许多市民和游客的关注，气



氛热烈，树立了大厦青年良好的阳光模范形象，为“学雷锋月”画下浓墨重彩的句点。

为一湖一环护航

4月15日上午，明府城百花洲北广场上红旗招展、人声鼎沸，济南旅游啄木鸟青年突击队成立暨“一湖一



“故事达人秀”说你想听的

企业文化部 杨眉

娓娓道来的不是我的独白，而是想要与你分享的点滴；你所倾听的不是这里的注解，而是时光交错中沉淀的声音；吸引你流连忘返的不仅是宾至如归的感受，还有这引人入胜的文化魅力……

3月22日，山东大厦“故事达人秀”在影视厅精彩上演，十位故事达人以舞台剧的形式，将山东大厦重要

场馆、艺术品、经典菜品、主题宴会等融入其中，为大厦员工奉献了一场精彩的“故事秀”。

此次“故事达人秀”打破以往比赛竞技的形式，而是采用还原真实工作场景、多条故事线交错发展的舞台剧形式，选取大厦具有代表性的场馆、硬件设施、艺术品，特色宴会中

的文化元素，经过剧本的设计和人物的演绎最终呈现在舞台上，令人眼前一亮，赢得了在场观众的热烈掌声。

故事的精彩不仅在于自身的闪光点，还需要引人入胜的讲解，才能使其焕发全部的魅力。十位“故事达人”全部来自一线服务岗位，通过层层选拔和近半年的准备，使她们从一名普通的服

环”文明旅游公众调查启动仪式在这里隆重举行。团市委副书记孙华为旅游啄木鸟青年突击队山东大厦分队等8个分队授了队旗，启动“一湖一环”文明旅游公众问卷调查，并参与了现场的“文明游园，礼让游客——‘一湖一环’文明旅游万人签名”活动。

旅游啄木鸟青年突击队山东大厦分队深入到大明湖、趵突泉等“一湖一环”景区进行了问卷调查，并为市民和游客提供了旅游咨询、文明引导等旅游服务，为即将全面运行的“一湖一环”注入了新的志愿服务力量。



务人员提升为可以将岗位故事侃侃而谈的“故事达人”。

“故事达人秀”是山东大厦“打造故事酒店”系列活动中重要的一部分，下一步我们将更好的传播和延伸大厦故事，培养更多的“故事达人”，让宾客一同感受到大厦文化的魅力。



服务明星、让宾客体验幸福 服务奖表彰大会成就员工梦想华彩

质培部 米振华

2月27日，山东大厦召开2017年第四季度案例分析会暨服务明星、让宾客体验幸福服务奖表彰大会。

季度服务明星

会议选取了五篇优秀LOVE式服务案例进行了分析。

保障宾客的机密信息和财产安全是我们的职责，这句话已深深地刻在了每个大厦人的心里，安保部员工拨打114查询系统联系到失主并将客人遗落的身份证和车钥匙及时交到客人手中。

满足宾客的需求就是我们的服务目标，客房部员工在接到房客韩总修改裤脚的需求时，团队群策群力圆满完成任务，换来宾客的幸福体验。

“我能想到最浪漫的事就是和你一起慢慢变老”，这是对爱情最美的表达。餐饮部天泽府员工精心为结婚十周年的西安客人制造了一份特别难忘的惊喜，让一家三口沉浸在幸福的氛围中，令客人感动满满……

件件优质服务案例，工人们倾情付出，用心服务，感染了与会的每个人。

会上还对第四季度的服务明星、技术能手、我让客人幸福多、我让幸福客人多、网评之星、季度最佳实

生、服务积分排在前十位的员工进行了表彰。获奖员工代表结合个人服务心得谈感受，共享服务的快乐。

获奖员工代表心得

刘希琳：在工作中我处处严格要求自己，积极主动性的为客服务，自觉的把对上负责和对下服务统一到工作实践中去。在对客服务中能够及时发现新问题，努力探索解决问题的办法，善于拓宽思路并用积极的心态去工作；用积极向上的学习和生活态度来调适自己，提升自我以达到自身素质的全面提高。

刘敏：作为一名GRO，我是宾客对酒店的第一印象，是连接客户关系的一座桥梁，所以在工作中我要用高标准、严要求约束自己，随时随地以为宾客提供优质服务为己任，用我的真诚与微笑展现出前厅部靓丽风景线的迷人风采。

郭娇：在日常工作中，我将大厦的LOVE式服务、黄金准则、两个服务三步曲落实到工作中，把对服务工作的热爱、对大厦的热爱，用实际工作诠释出来。在今后的工作中我依然会将心比心，用我的爱心、诚心、细心换宾客的舒心、放心和安心！



心心念念 风萦晨曦

旧木与深绿、草皮与轻纱、流水与萌物，心中对爱的渴望，一片一片被风吹起，拂过初醒的晨曦，你轻轻耳语，拨开第一缕晨光，唤醒爱情……



星星点点 风萦夏夜

一见钟情的爱慕，所以，我把烛光、晚宴、舞池、点点星空和绽放的热情，都做到了这里，让他们替我与你们有一次邂逅……

一场风潮惊艳省城 ——山东大厦第二届婚礼文化创意市集《风语》发布会

餐饮部 梁秀

4月7日的山东大厦金色大厅，宛若置身于魔幻森林一般，让人静生穿越之幻……这是山东大厦第二届婚礼文化创意市集发布会的梦幻现场。

由山东大厦主办联合济南腾禾婚礼、青岛、烟台集三城顶级婚礼公司，历时筹备3个月，搭建数十个小时所完成的婚礼市集现场。

整场发布会以“风语”为主题，以风絮花谷、风萦夏夜、风萦晨曦三个主题，分别带领宾客穿越“夕阳中的风吹过花谷”，“夜风吹过的深夏”，“晨风吹过的森林”，通过不同的空间及时间设计，让宾客领略了三种不同的宴会设计风格及感官体验。

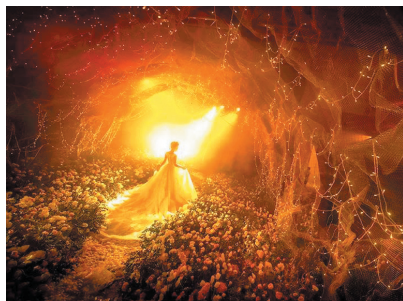
发布会伊始，置身于花海中的山东大厦副总经理李宏梅向来宾致欢迎辞，为发布会的精彩继续做好铺垫。跟随主持人的脚步，穿插着舞蹈演员的优美舞

姿，来宾被逐渐引领至一桌精致可口的菜肴旁，本已令人垂涎的菜肴再加上行政副厨朱师傅的详细释义，更为佳肴增添了些许神秘色彩。发布会最后定格在森系设计的风萦晨曦场景中，舒畅清新，令人神清气爽。结束前的抽奖环节更是将发布会推向了高潮。

本次推介会开创了省内业界多个先河：不设席位使来宾身临其境的代入感更强；摒弃常规的模特走秀，而是把模特的静展融合在所有的场景设置中；舞蹈演员不是在高高的舞台上表演，而是更接地气的在观礼人周边翩翩起舞；异业合作机构带着最佳的诚意和最大力度的优惠来参展，实实在在让利宾客。山东大厦也借着这次发布会的东风，推出“婚宴三重礼”，包括订婚宴送套房、宝宝宴定金券等满满的干货。

发布会的成功不仅提高了大厦婚

宴品牌的影响力和业内良好的口碑，更为婚宴营收助了一把力。发布会当天，共有近150对新人参加了此次活动，大厦婚宴的咨询处人声鼎沸，更有多对新人当场预交定金，开启他们在山东大厦的幸福征程。



朦朦胧胧 风絮花谷

爱起初的样子，你不曾看清楚它的样子，它便似蝴蝶飞入山谷，化作暮霭，炼作朝霞。归入梦织成的网，在心间莹若微光……

爱从这里起航

餐饮部 张航

又到了春风吐绿，草木萌发的美好季节，到处是生机勃勃的景象，柳树发芽了，小草个大地披上了淡绿色的春装，万物被春风清清吹醒，使沉睡的大地睁开了惺忪的睡眼，许多小动物都沉醉于花的芬芳，在这特殊的日子，我们再一次迎来了一年一度的完美婚礼推介会的序幕。

闭上眼睛，你闻到了春风夹杂着泥土的清香，仔细一闻，你会闻到花的芬芳，睁开眼，是万紫千红的花朵，令人眼花缭乱，从远方向花丛中看，花丛俨然已成花的海洋，春华秋实。

古语云：一年之际在于春，春天是新的一年的开始，是万物复苏的季节，也是成双入对的新人们新的开始，当听到《风絮夏夜》这个主题的时候，脑海中便会浮现出一场美丽的画面，一场舞会与一场邂逅，也许这听起来很传统，但我想我们很多人都曾有一个有过一个共同的期待，期待一场真正浪漫完美的邂逅。

大家穿过花海来到了，既有丰盛的美餐，又有烛光与星星点缀的舌尖美食的海洋，接下来由山东大厦朱淼朱总厨为大家介绍整桌的美食，一眼望去使你流连忘返，每道菜品做的美伦美奂，光鲜耀艳，此时大家的眼神共同聚集在了一道菜品上《椰皇糯米蒸腩肉》上面的刀刻活灵活现，水晶耀目。朱总监为大家介绍着制作菜品的流程与方法，大家听后脑海里会不时出现犹如你亲身经历一般，令你赞不绝口。

再往前走，我们来到了魔幻森林，充满了新的生机，新的生命力，这使得



我联想到一对幸福的夫妻，每天早晨丈夫都会叫醒自己的妻子，因为每天早上他都会得到一个微笑，因为他都彼此深爱着彼此，这不觉中又应对了今天的主题，因为第一缕微风拂过面颊，我就想起了你，因为第一缕阳光温暖晨曦唤醒了我们之间的爱情。

现在到了茶歇时间，茶歇是由我们负责，孙培丽经理和公海玲经理非常重视此次活动，由主管高飞负责从而成立了茶歇小组周芬、张硕、丁一、任婷等各自分工明确一早就过来准备东西，下午两点一刻我们的物品均已上齐，很快茶歇开始了，只见各位贵宾眼神共同凝聚在屏幕上上面播放着爱的一切爱的美好生活，他们共同向往的美好生活。

此时有几对小情侣在茶歇区来回观看着，然而有一对情侣对我们的饮料非常喜欢，两人在那小声讨论着什么，小张上前询问是否需要帮助，得知他们不喝凉饮料，但是现在很想品

尝一下，所以迟迟没有动手去取。小张脑海中一转灵机一动想出一个好的方法，让客人稍等一下，很快只见小张端着热腾腾的柠檬红茶走来递给贵宾。原来小张到厨房请师傅切几片柠檬，再放入红茶内，小情侣听后很是开心直夸大厦很用心很周到完美。

婚姻是自然的法则，它架起一座桥梁，沟通了两个全然孤寂的世界。从此两个世界合为一体，恭订婚礼终身偕老。

为了给宾客更好的体验，四月七日，山东大厦在金色大厅隆重推出一场视觉盛宴，由三城联动创意举办的高端婚宴秀场体验会。特邀各界人士参加并收到了一致好评。而大厦并不止满足于一场体验秀，我们更期望带给宾客一次全方位的优质服务。故此次山东大厦餐饮部决定预定婚宴便可享受优惠及系列大礼包！不仅推出婚宴特色菜品，而且酒水及餐前小吃更是精挑细选，价格平易近人而又不失精致。同时，我们更希望来大厦的客人能够将喜悦幸福传递下去，所以酒店也为优质客户赠送月子营养汤、宝宝宴（满月宴、百日宴、周岁宴）等大礼包！而之后的生日、庆典都可享受优惠。

一次的体验，终身的优惠。尊贵，温馨，好客尽在山东大厦！

每一年的婚礼推介会都会令你眼前一亮，吸引来很多准备步入婚姻殿堂的情侣们和同行，他们都是冲着山东大厦品牌而来期待在这里与你相遇，我们专业的婚宴团队绝对不会让您失望。



山东大厦
SHANDONG HOTEL



文化 & 管理





8种难缠又爱投诉的顾客，这样应对就对了！

“餐厅总会遇到一些难缠的顾客，这些顾客不但容易让服务员难堪，更是“投诉专业户”。优秀的服务员不亚于一个资深的心理学家，如何轻松应对这些让人不舒服的顾客，让他们满意而归呢？”

01.面对粗鲁的客人

这种人脾气暴躁，常常出言不逊，但他们没有太多的违规，只是做得有些过火。

对策：

①尽量容忍，要分析其“粗鲁”可能的原因，尽力做好每一项工作，使其在饭店逗留期间过得愉快。

②如果违反了饭店规定，或影响了其他客人，就要耐心劝告，使其收敛。

③如果劝告不止，也要做到有理有节，必要时请其离开，以不致破坏饭店的和谐气氛。

02.面对牢骚满腹的客人

这种人总是满腹牢骚，好像住进

饭店就是为了找碴子，他埋怨这埋怨那，你怎么做也难使他满意。

对策：

①首先要有耐心，站在对方立场上，设身处地地为客人想一想，他的“牢骚”是否有一定道理。

②对于其正确的意见和要求，饭店要重视，尽快地给予满足，不要计较其态度如何。

③对于难以解决的问题，要耐心地作解释或采取一些变通的办法加以解决，使其满意或降低“牢骚”度。

03.面对爱挑剔的客人

这种人爱将你的不足同其他饭店相比较，甚至有些意见不切实际，要求过份；有的出于虚荣心，即使菜肴或服务

不错，他也要“鸡蛋里挑骨头”。

对策：

①不要和他们发生争论，保持微笑，并感谢他们的建议。

②不要对着干，让客人占点“上风”，必要时适当捧他一下，是让其开心的途径之一。

③对于客人正确的意见或建议，诚恳地感谢，或不妨采纳试一试。

04.面对爱贪小便宜的客人

表现：这种人爱贪小便宜，将饭店一些物品“顺手牵羊”；有的消费结账时斤斤计较，催收拖欠款时还要要求打折；有的甚至抓住饭店好客的特点，进行一些欺骗活动。

对策：

①坚持原则，执行制度，加强管理，维护饭店利益。

②当着客人的面不必“点破”，给他留点面子。

③帮助“架梯子”，让他下台阶。

05.面对损坏了饭店物品而不肯赔偿的客人

这种人不肯承认损坏了饭店的物品是他的责任；有的还强词夺理，反而向饭店提出投诉。

对策：

①处理问题时要有耐心，决不要与客人发生争执而把事情搞僵。

②讲究策略和说话技巧，摆事实，以理服人。

③给客人以“台阶”下，从留住客人的愿望出发，提出的索赔方案也要实事求是。

06.面对醉酒的客人

这种人神志半清醒或不清醒；呕

吐，弄脏了饭店的地毯等；口出胡言，提出一些无理要求；甚至无理取闹，损坏了饭店的物品。

对策：

- ①耐心解释，即使受点委屈，也不要与之争辩。
- ②争取同来的清醒客人的理解、支持和配合，积极做好对醉酒客人的救护工作。
- ③待醉酒客人清醒后，说明情况，对于损坏了的饭店物品，酌情提出赔偿要求。

07.面对非善意的客人

有极少数“客人”怀着某种目的，向饭店提出一些过分的或无理的要求，有意来挑刺、刁难、闹事，甚至采取讹诈手段。

对策：

- ①遇事先冷静思考，学会善于识别假“上帝”。
- ②照样是周到地为其服务，提高警惕，不要让其找到碴子。
- ③作好法律准备，必要时及时报警。

08.面对意识不健康的客人

这种人爱用不文明的语言挑逗女服务员，有的甚至动手动脚，行为不轨。

对策：

- ①视情况，立即婉转或严肃地指出其不文明行为，制止事态的发展，使其知道不是软弱可欺。
- ②但反应不宜过分，不要骂人，更不要动手打人，致使事态扩大。



别让酒店变成电子展览馆和新技术展示厅

☆ 顾晓春

3月5日，全国“两会”开幕，新出炉的政府工作报告中提到，要加强新一代人工智能研发应用，在医疗、养老、教育、文化、体育等多领域推进“互联网+”。发展智能产业，拓展智能生活。运用新技术、新业态、新模式，大力改造提升传统产业。

酒店作为传统行业之一，早已成为智能技术的实验室和展览馆，然而哪些真正有利于顾客体验，酒店人还需擦亮双眼。

随着科学技术的发展，社会的不断进步，现代化技术手段的运用，消费习惯的改变和消费手段的升级，绝大多数酒店已经不可避免地运用了酒店智能，酒店行业也步入了智能化时代。全国各地产生了一大批智能化酒店，或者自称为智能的酒店。

智能化发展，有利于降低运营成本，创新运营模式，提高效率和效

益，是未来酒店行业发展中不可或缺的重要部分，但我们也应该看到行业出现了许多没有必要的智能化，经营管理层津津乐道，顾客却漠视甚至困扰……智能化对酒店运营的积极作用不容质疑，但也是时候对酒店的智能化做一些冷思考了。

智能化是酒店运营的手段，绝不是目的

酒店不是电子展览馆，不是新技术展示厅，酒店的职能是为宾客提供必要的吃住行等便利条件，以及商务活动中所需要的必备项目，酒店的核心本质是提供产品和服务。因此，智能化技术的引进目的应该是提升顾客体验，而不是为了智能化而投资打造所谓的智能化酒店。

目前，有很多智能酒店成了酒店业主和管理层津津乐道的投资改造项

目，同行也争相来参观学习，但门可罗雀的生意和寥寥无几的宾客又让管理层十分尴尬。

笔者曾经住过某个智能化极高的酒店。进门玄关台面上放置着一个ipad，页面常开，页面上都是服务项目：房内灯光开合、电影播放、客房送餐、窗帘控制、房内空气质量调节、湿度温度控制……一应俱全。笔者整整研究了一个多小时，实在搞不明白，最后还是选择让ipad关机。还有一些酒店，房内电视机功能极其智能，页面极其繁琐，客人研究了半小时也没能找到自己想要的节目，最后不得不求助服务员，或者直接关机。笔者也曾看到有些酒店，大门口放一个机器人，每个客人进门都会自动电子语音问好，其实没有真正起到服务的功能，只是增加了一个摆设而已。

前两年流行的酒店手机微信开门，看似很智能，但碰到手机没电或者信号不好时反而让客人更加不方便；还有这两年推出的客房服务机器人，夜间为客人房间送饮料小吃等零食，初衷是为了节约夜间客房值班人员，但机器人服务速度很慢且经常出错，后台还得专设一名工作人员为机器人备货，指挥调整机器人程序。这样不仅没有节省人力，还用一名技术员工替代了本来常设的普通员工，人力成本反而增加了。

花巨资引进这些对客新技术，既没有给宾客带来便捷，又让酒店增加了许多不必要的投资。

看清智能化技术背后真正的推手

酒店运营过程中，客户信息分辨系统、公安信息传送系统、客户档案系统、智能开票系统、工程部运营

系统、客房日常运营系统……这些新技术的开发和使用，迎合了管理的需要，节约了管理的时间和顾客的时间；客区智能化照明、酒店监控、智能化报警、天然气浓度智能报警系统、蒸汽压力智能锁死装置……为酒店安全和节能提供了便利，有利于酒店的智能管控。这些智能化技术背后的推手是酒店方。

酒店大堂高铁购票系统、增值税开票预约系统、手机APP选房、免押金免查房的“信用住”、酒店内免费Wifi覆盖……这些智能化技术节约了客人时间，提高了客人体验。顾客是背后的推手。

以上这些智能化产品的以酒店和顾客为背后推手，初衷是为了方便管理和提高顾客体验，因此，产品也比较实用，是必要的智能化。

而机器人餐厅，三维成像场景餐厅……迎合的是生产商和DT成象开发公司的需求。当新科技开发公司的技术积累足以将某些技术转为民用，于是就开发出一些概念化的模式推销给酒店，以此获得客户的信息，买单的却是酒店。微信营销、APP推送广告、官微预订……软件开发商是推

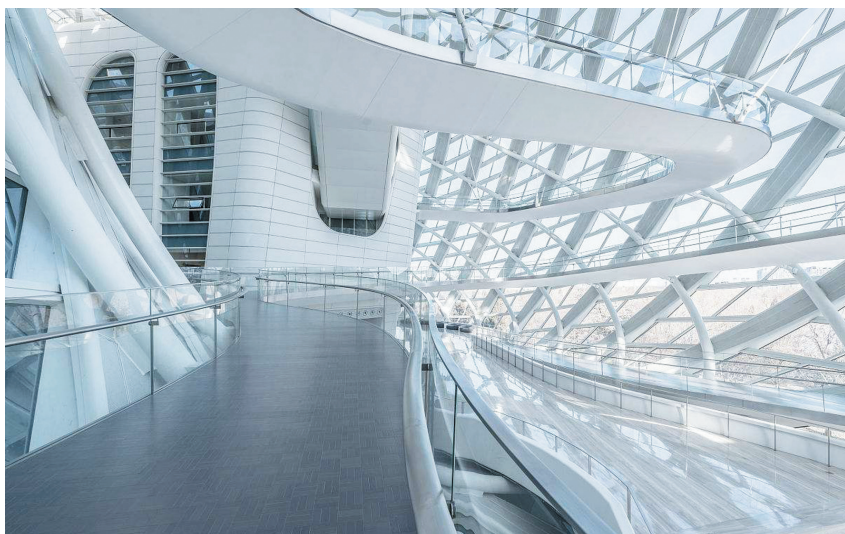
手，他们通过二维码扫描登录或是注册等获取客户的信息，而酒店获利却并不大，这些智能化的推手是供货商，实用不实用就可想而知了。

因此，无论是酒店业主方还是管理方，一定要对智能产品有一定的辨别能力，如果对酒店管理不实用，对顾客体验没有提升甚至反而让顾客反感，这样的智能化产品一定不能盲目投资。

一个运营正常的酒店，除了财务管理系统、安全报警系统等必备智能化要求以外，酒店真正需要关注的是到店客人的感受和餐饮客房等核心产品，是地区内客源结构未来的变化，以及同档次竞争对手经营手段的变化，而不是一味的专注智能化打造。

科技以人为本，引进智能化技术，是为了方便客人，也是为了能更好的服务于客人，而不是为了智能而智能。智能化的目的是为了服务于行业，而不是捆绑行业。酒店业是传统行业、是基础行业；酒店业的本质，是提供感动宾客的产品和服务，而不是被智能化绑架了自己的服务能力。

酒店是根本，智能是手段。酒店业智能化前行的路上，千万不可偏离了我们的初心！



酒店业剧烈变革的今天，是时候该谈谈“人”的事了

常剑

近五年来，中国酒店业的市场格局已经悄然发生了根本性变化。长达30年占据主导地位的政务消费市场已经被全新的多元化新兴市场取代。80、90后成为了酒店消费主体。一味追求档次、气派的那些高度同质化产品不再适应市场的需求，开始被差异化、个性化的产品代替。而互联网技术的广泛应用，也在深刻改变着人们的传统思维模式和生活方式。

中国旅游协会副会长兼秘书长、中国旅游饭店业协会会长张润钢在2017酒店评论高峰论坛上指出：尽管近30年来产业变化如此之大，但是围绕“人”的工作，不管是教育、培训还是人员的管理等各方面，基本上还在延续着长时间以来同样的状况。确实，在行业剧烈变革的今天，“人”的问题已日益凸显，甚至已经成为制约行业发展的瓶颈。

“骨感”的人才现实：住宿业的蓬勃发展与人才供给严重不足

近几年，中国一直是酒店投资的热点地区。根据盈蝶咨询公布的数据，截止2017年1月1日中国酒店集团规模50强已经开业的门店总数(不含筹建数)为21135家，比2016年同期17992家新增3143家。浩华发布的数据显示，仅在2017年上半年，各大国际酒店管理公司在华签约中档及以上品牌酒店就达200家。此外，中国



旅游协会民宿客栈与精品酒店分会发布的《2017全球民宿产业发展研究报告》显示，截止2017年11月19日，我国大陆客栈民宿在去哪儿平台注册量总数达202445家，相比2016年增长了154375家，增长率高达321.15%。新酒店签约和开业数量的稳步增长，现有星级饭店的庞大规模，民宿、房车营地等新业态的飞速发展以及一些全新概念酒店的诞生，都对人才的数量和质量提出了前所未有的要求。

但现实是：酒店面临招人难和高流失率的两难窘境。一方面，随着一些新兴行业的快速发展，而酒店行业基层工作因待遇低、劳动强度大而常被形容为“华丽外表下的辛酸和贫穷”，加上酒店就是伺候人的传统观念的束缚，行业很难吸引到优秀人才充实到队伍中来。北京联合大学田彩云教授曾连续3年跟踪学生就业情况，结果发现只有30%的学生毕业后选择了酒店行业，而3年后坚持在酒店行

业工作的只有10%。在中瑞酒店管理学院近几次的校园实习双选会上，几百名学生可对几十家国际高端酒店提供的千余个岗位随心选择。“僧多粥少、狼多肉少”让一些酒店绞尽脑汁去争取实习生的青睐。另一方面，酒店整体数量的上升，导致行业内部竞争加大，为了追求更高的薪酬待遇和职业发展空间，员工流失率长期居高不下。某高星级酒店人力资源总监跟告诉笔者，现在最头疼的问题就是人才留不住，新人招来没几天说走就走，中层管理者也很容易被挖走，流失率高达40%。高流失率不仅意味着高额人工成本的流失，也让现有员工“累成狗”，更严重的是会降低员工士气、冲击企业文化，导致企业发展缺少优秀的后备人才支撑。

此外，在业内很多专家看来，目前大多数酒店管理类高校专业课程设置偏理论，少实践；教材内容陈旧，脱离行业发展现实，不能反映行业最新

实践成果;学校专业教师大多缺乏酒店实际运营管理经验,重说教,忽视人才培养的特殊规律。特别是民宿、房车营地等新型业态对人才的知识、能力提出了新的要求,但目前高校并未引入新的课程,就连课外讲座都很少。所以学生毕业后到了企业,发现“所学知识不能有效转化成能力”,无法满足企业的实际需求。

对于高端管理人才,上海星硕酒店管理咨询有限公司首席咨询官袁学娅也曾犀利指出,目前酒店数量的增长超越了中高级管理人才培养和成长的速度,而“培训周期和人员需求无法匹配”,于是酒店就内部“拔苗助长”,或纷纷上演人才争夺战,互挖墙角,形成人才的恶性竞争。

倒挂的逻辑:80、90后与60、70后的代际矛盾

自2013年以来,随着“权贵消费”的极度萎缩和移动互联网的快速应用,80、90后成为酒店的消费主体。他们不仅有消费实力,更重要的是,他们追求个性、时尚,看重新事物、新产品、新场景的体验,看重消费产生的附带价值,把社交媒体看作是生活的重要内容。而在酒店一线直接对客服服务的员工中,80后尤其是90后已经占比绝大多数,成为酒店运营与服务一线的主力军。他们看重个人兴趣,敢于表达观点立场,更敢于挑战权威;对于薪酬待遇和职业发展,他们少有耐心,讨厌规则和约束,只想做自己认为有意义的事情;在价值观方面,他们重视自我发展,追求尊重、自主和快乐的工作环境,追求幸福感。

因此,能否hold住这些80、90

后,成为60、70后酒店中高级管理者的严峻挑战。特别是在这样一个翻天覆地的互联网时代,60、70后与80、90后的代际价值观差异更大,让60、70后酒店中高级管理者为80后、90后年轻的消费者和员工提供服务和管理,逻辑上似乎就有些“问题”。因此,走近他们并真正了解他们,对产品和服务进行重新定义,改革传统的管理模式和管理方法,成为酒店中高级管理者不得不接受的客观现实。

组织冲突:新兴的酒店业态与传统的组织架构

在住宿业蓬勃发展的今天,一批新兴的酒店物种涌现,亚朵就是一个典型的代表。亚朵从“阅读场景”“购物场景”“社群场景”出发,正在把酒店变成除了传统运营以外可以无限延展的“多维度场景聚合体”,可谓是创造了最具活力的酒店生存形式。而这不仅得力于创始人耶律胤的大胆创新,更是因为亚朵对全员授权,为员工提供了创新的土壤,全面释放了员工的活力和创造力。在天津亿豪山水郡国际度假酒店总经理谷安迪看来,无论大家是否要学习亚朵的模式,可以肯定的是未来一家酒店的赢利能力将与其跨界能力、创新能力和场景塑造能力息息相关,而这些能力又与其组织架构密切相关。

传统酒店组织架构多为总经理-副总经理-部门总监-部门经理-主管-领班-员工的金字塔状结构,逐层分级管理。这种多层级的金字塔结构缺乏组织弹性,决策过于依赖高层,一线员工对客户的特殊需求不能及时有效采取应对措施。高层对下面的变

化反应缓慢,长期以往形成刻板的工作作风。而无论是创新能力,跨界能力还是场景塑造能力,都需要一个有活力的、开放的组织结构,传统的组织结构已经无法适应酒店创新的需求,亟需变革。

世界500强企业华为原先也是封闭性的金字塔结构,形成的是限制性组织模型和薪酬天花板。而炸开人才金字塔塔尖后,华为容纳了大量世界级人才,打开了各类人才的上升通道,形成了开放的人才系统和组织架构,组织边界越来越模糊。人才在哪儿,华为就在哪儿,华为尽可能为人才提供合适的场景、条件来激发创新,而不是由华为来规定怎么创新、往哪个方向去创新。在这一点上,华为的经验值得酒店企业学习。

在今天这样一个互联网飞速发展的时代,技术正在深入酒店的每一个“毛细血管”。有人说,技术永远都是工具,思维才是灵魂,但技术显然在改变着酒店人的传统的管理思维、管理模式。可以预见,在技术赋能的时代,酒店的岗位配置、人员结构将会有重大改变。而且,技术如果以正确的方式和人力融合,必将会成为酒店发展的重要推手。它不仅可以提升酒店宾客的个性化体验,还可以让员工从繁琐的日常事务中解放出来,提升员工工作效率,从而一定程度上缓解人才供给不足的问题。

如今,行业的剧烈变革与人才队伍不能满足需求、人力结构不适应发展的矛盾日益加深,“人”的问题已经严重束缚了行业的可持续发展。只有转变管理思路,用技术赋能,创新求变,方能突破目前的困境。

关乎用户忠诚， 酒店的哪些痛点更值得被改善？

☆ 胡柄

信息效率提升

大家都说酒店销售被OTA蚕食得厉害，有的甚至丧失了议价能力和在线销售能力。

事实上，OTA的在线销售能力可以看成是信息效率的提升，简单而言就是把需求信息和库存信息做对应的匹配，从而达到销售的目的。而近年来OTA行业已经被多次整合，携程几乎一统天下，流量入口越来越集中，酒店想提高自己获得线上流量的效率，已经太难。

但在外部信息效率提升已经没有机会的情况下，对用户住店过程中需求信息效率的提升，以形成用户忠诚，也是一个效率提升的解决途径，这里的切入点有很多。

举个例子。一位用户预订了酒店并在当天17-18点期间到前台办理入住手续，但是酒店却没有干净客房可以安排客人入住，从客人的角度来讲这不太合理，因为正常的退房时间是

中午12点。这么长时间都没有打扫干净房间，客人不满也只能无奈地在前台等待。

这样的问题其实不难解决。酒店如果在用户入住当天，通过短信确认一遍入住时间，然后对入住时间进行排序，或者提前告知用户避开入住高峰期，同时通过确认的入住时间信息更合理地安排客房整理的房间顺序以及楼层人手分配，就可能促进整体效率提升，让旅客到店有房、入住快，获得优质的用户体验。

可能有酒店会说短信不要钱么？试想一下，短信成本和用户投诉或者下次不再选择你的酒店相比，那几毛钱的短信还算是钱么？

另外，这类入住的时间记录，也可以作为用户入住习惯的一种信息记录。类似的旅客需求信息有很多，比如用餐、租车等等，都可以采集与记录下来，为以后的个性化服务、产品开发、精准营销做准备。

用户意见收集效率

部分酒店的用户意见收集都是纸质的，在互联网的今天，还在用这种低效率、低回收率的运作方法，甚至还作为各个门店考核指标是不是有点不可想象？

用户在客房里会拿出宾客意见表并写上几笔么？还有离店后的电子调查表，有多少用户愿意看一下，或者花十几分钟去填写那些他不感兴趣、毫无趣味的问卷调查？当然现在在线点评有专门的公司经营，只是滞后的吐槽信息，又有多少补救效果和挽回用户的作用？

用户在遇到糟点的时候，自然是希望最犀利的吐槽得到最快速的反馈和解决。这些其实通过微信公众号和小程序就可以做到，只需要好好利用这些通道，设置专人值守及时传达和解决，可以有助于决策和运营效率的提升。

再举个例子。笔者某次入住酒店

时发现浴室的水龙头开关坏了，可以整个拔下来，当然拔下来也可以用，所以当时没在意直接就用了，出于职业习惯在退房的时候和前台说明了情况。那么，假设笔者不说呢？住中的纸质问卷调查和事后用户点评很难及时收集到用户的意见。下次其他用户入住时出现问题，酒店就可能需要道歉和赔偿了，因为职能所在和工作量负荷，客房清扫的人员很少会关注此类问题，维修工程排查都是等着保修才做的。

而如果酒店有微信小程序或公众号，让客户有吐槽有道，就可以及时了解各类问题并解决。意见收集效率需要更加直接和快速，只有这样才能在用户最需要的时候给予最及时的反馈。在呼叫中心或客服中心岗位上待过的人都知道，一个投诉其实是用户各种小忍耐累积到最后的大爆发，第一时间接听并解决的倾诉通道会让用户有较好的感受。

值得注意的是，微信小程序和公众号的引导关注也非常重要，首先要让用户知道有这些功能存在。酒店可以利用一些小奖励来增加与用户的互动，而不要光想着让其取代APP作为营销和销售渠道。

操作效率

还有一件让人疑惑的事情。解放前台的口号已经喊了多年，然而至今为止FO（酒店前厅部）除了FOM（前厅经理）、AM（大堂经理）以外，都还在那个长长的接待台待着，工作内容还是听取高峰期应接不暇的抱怨，面对等待时间太长的用户，根据不同的支付选择不同的POS，操作着需要输入标准代码的PMS，以及收发一张老旧的毫无收藏价值的房卡。

所以每次入住酒店的时候，你会发现前台永远埋头在找东西，说话也对着电脑屏幕，低头像是古代小二给客人鞠躬，却没有迎来送往的热情。

在这个PMS供应商们高喊大数据、云的时代，有多少厂商老老实实地关注了前台操作C/I或C/O处理一个客人需要花掉多少时间？前台需要记多少代码？前台需要花多少时间分清信用卡是芯片还是磁条？厂商有没有关注如何优化操作界面的步骤？现在的集成式的POS、传统纸质账单、还有房卡真的没有改进的空间吗？

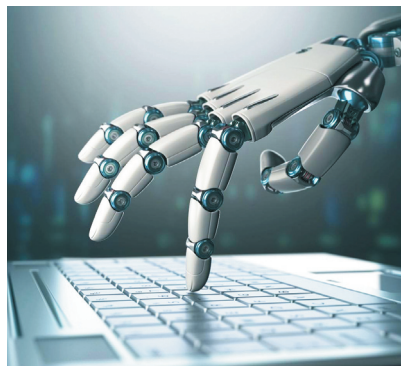
又要举个例子。笔者曾经测算过，从用户与前台面对面，到前台递交房卡给用户需要5-6分钟，如果还加上整个后台操作完成的话，时间需要7-8分钟。时间都去哪儿了呢？

有人说不是有信用退房和自助机么？但是你知道高星级酒店的信用退房内部流程有整整23页么？自助机的使用率远远不及前台人工。笔者希望解放前台不是一句口号，但同时又能让用户感受到有温度的服务。

决策信息链条效率

事实上，笔者前面所谈运营效率问题，归根到底要回到管理层的决策效率问题。

有人说过酒店行业的制度就像船



长制度那样等级森严、职责明确、严谨，但运转僵化。几乎所有的管理、运营、营销的决策都是店总或者集团决策，这就导致了一线员工在面对用户需求的时候，经常出现“抱歉，我要请示一下”的尴尬。

还要举个例子。某集团曾经要做一次全员销售活动，在方案形成后通过审批，集团需要安排时间进行所有旗下酒店负责人的在线培训（提前2-3天通知已经算快的了）；线上培训半天之后，隔天这些酒店负责人再回到酒店安排内部全员培训，之后再各个部门小培训，到最后执行。整个流程走下来，这个活动可能已经错过了开展期。

有句话笔者一直在记在心里，“在前线的人才才是听到和感受到枪炮声的人”。一线的意见和信息需要有快速的向上传达方式或通道，以及得到上级管理层迅速的反馈和决策。而上层制定的决策或者方案，也需要高效、快速的传达，跟上整个时代快速发展的速度。

最后说两句

目前，市场上各种类型的酒店管理公司，大型的靠品牌、靠规模，中型的靠局部地区资源优势，小型的野蛮生长、有一个项目做一个项目，但是不同类型的酒店管理公司真正的核心在哪里？传统的劳动密集型的服务企业（注意是服务企业），用机器人和人工智能取代人力真的是最好的解决方案么？

营销、创新固然重要，而真正贴近酒店和用户需求的优化更加重要。

（作者系胡柄，曾任开元酒店集团呼叫中心经理、开元曼居市场总监、TalkingData旅游行业拓展总监）

纠正认知偏差 全服务酒店可以节省39亿元成本

袁学娅

酒店业在中国的兴起源于改革开放，很多的标准和流程都是从引进国际品牌开始制定，当然学了三十多年，有继续采用的、有改良优化适合国情的、有不适用没有采纳的，但更有为了满足国内顾客需求而有违常理浪费人力资源和物耗过度服务的产品。在此就举例，各家酒店“自助餐”的服务。

“自助餐”其标签已经告诉顾客需自助，但这项餐饮产品在中国的酒店比较例外，当多年前中国劳动力成本还有红利时，自助餐厅基本都有服务，除了顾客自己到不同餐饮供应台挑选喜欢的食品和饮品外，服务员还需要不断为顾客上饮料、送挑点的煎烤食品、送点要的咖啡等，由于有服务员不停帮助更换餐碟，每位顾客至少使用平均5个以上的不同餐碟（冷菜、海鲜、烧烤、热菜、汤类、甜点），更有些员工，在顾客还在碟中享受美味佳肴时，就主动帮助要更换餐碟。酒店提供自助餐的咖啡厅往往从早到晚配备员工不少，就人效分析，咖啡厅的人效并不高。虽然目前我国酒店的劳动力成本红利消失，但酒店自助餐厅的服务标准和流程并没有太大的改变，不少酒店的改变只是大量起用实习生替代正式员工而已。

仔细比较对照国外酒店的自助餐厅做法，再算一笔粗略的经济账，我们根据不完全统计的万家全服务酒店（奢华酒店不在统计范围）数量计算，每家酒店都配备自助餐厅（咖啡



厅），如果按照国外其它国家自助餐的服务标准和流程（餐台厨师不算），早餐一般规模餐厅配备服务员基本2名，中餐和晚餐4名左右；大型酒店人数翻倍而已。自助餐厅的餐具一般情况都要求顾客用完餐自助放到指定的收集处，或服务员等到消费者结束用餐前来收集。比较我们多数非奢华酒店的自助餐，服务人员配备至少翻倍，如果以三餐每家酒店由于服务标准和流程多配备5名员工，以每位员工年薪加福利为6万元计算，人工成本每年至少多花费了30个亿。

再计算下由于有人服务的餐碟的多更换（根据心理学的易用原理，若餐碟都要求顾客自助取送的、或只有结束才收集的话，使用餐碟的数量至少减少三分之一），可以减少洗涤餐具人员2名，以每位员工年薪加福利为4万元计算，这岗位的人工成本每年多花费了8个亿。

还有就是餐具的多损耗，以平均

每家酒店每年多损坏365个餐碟，每个餐碟平均15元计算，那一年这项费用就多花费了5475万元。至于顾客多拿食品造成的浪费还没有计算在内。

以上的计算都是取保守数据，粗略计算都可以节省39个亿左右，不是都说行业亏损吗？这些能改变认知和方法就能获利的为何少有人关注？纠偏有这么难吗？

顾客消费是需要引导的，来全服务酒店消费的顾客一般也都在国外大酒店消费，在国外自助餐的服务模式与流程国内顾客都能遵守，相信如果国内酒店改变服务标准和流程，事先提醒和告知消费者，应该不会产生任何歧义和投诉。

认知也是一种无形资产，早认知，早得益。中国特色的酒店服务业，提升对于无形资产的认知，是行业持续发展的必要条件，又一个39个亿的大红包，2018年将是觉醒酒店的大福利。



服务 & 家园





为艺考保驾护航

☆ 前厅部 李杜嘉旭

3月4日，阵雨，-3℃/7℃，风速4-5级，相比较前几天的春暖，今天气温骤降，尤其伴着的雨水及大风更让人感到寒风彻骨。

早上，行李员殷焕晨正在礼宾台值班。一位女士形色匆匆地来到礼宾台。客人表示她现在急着外出，一会儿有人会给她送一件羽绒服来，希望礼宾员帮忙接收一下。通过交流得知客人是住在1509房的屈女士，这是一间通过携程预订的艺考助力房。殷焕晨断定屈女士应该是来济南参加2018年艺术生考试的艺考生的家长。

殷焕晨马上答应了客人，并留下了屈女士的联系方式，随后屈女士又询问起乘坐出租车的信息。原来屈女士一会要陪自己的妹妹外出参加一场临时增加的考试，需要叫一辆出租车。虽然今天是周末，但殷焕晨考虑到外面恶劣的天气，出租车未必好约，便主动提出帮屈女士用手机滴滴软件叫车。屈女士听后非常感谢，欣然同意。果然，刚开始没有司机接

单，殷焕晨在征得屈女士同意后，增加了10元调度费马上顺利的为客人叫到了一辆出租车。三分钟后出租车如约而至，此时屈女士的妹妹也正好收拾妥当，赶到大堂门口。殷焕晨在送两位客人外出乘车时，发现屈女士的妹妹竟然穿的是春秋装，走出旋转门时冻的直哆嗦。但是两位客人都赶时间，殷焕晨还没来得及询问便已上车离开了。

八点半左右，屈女士的羽绒服送到，殷焕晨接收后意识到这应该是给屈女士妹妹的衣服。殷焕晨在电话告知客人衣服已收到的同时，又询问了一下，证实了自己的想法。屈女士说因为今天天气突然降温，没有做防寒准备的小妹措手不及，衣服是家人托路过济南的朋友送过来的，但朋友不方便送到艺考地，而屈女士她们现在正在济南艺校等待考试，小妹已冻的不行，即使这样也没时间再赶回来拿衣服了。

殷焕晨将此事向值班管理人员

尹燕龙做了汇报，提出帮艺考生把衣服送过去。尹燕龙听说事情经过后，非常赞同殷焕晨的想法。了解到屈女士妹妹就在舜耕路南头的济南艺校考试，距大厦不远。当值员工李杜嘉旭听到领导的决定后，想到自己的车就在东门门口停着，何不自己开车送过去，这样既省了约车时间又可省下车费。尹燕龙随即安排殷焕晨把我们的决定电话通知屈女士，并约好大约15分钟在济南艺校门口碰面。李杜嘉旭立马拿着羽绒服赶去东门开车，一路畅通，很快就和屈女士碰面将衣服送到其手里，屈女士非常感动。

中午屈女士带着小妹返回大厦，来到礼宾台对我们的关怀与帮助表示万分感谢。十分感激我们为了她小妹的艺术梦想所做的一切，表示住过这么多酒店第一次遇到这么诚心诚意为客人服务的，也第一次遇到这么尽职尽责的酒店服务人员。我们也真诚的祝愿她的小妹能够在接下来的考试中取得优异的成绩。

寻找记忆中的房间

客房部 武丽娜

2018年3月20号，携程点评上出现了一条好评：“再次入住山东大厦，85岁老母亲老想住原来的房间，服务人员武丽娜和陈英不厌其烦的满足我母亲的要求，协调看了五六个房间，耐心的满足我母亲挑剔的无理要求，并说服我母亲住下来，真是比我们亲人对我母亲还好，给山东大厦的服务点一百个赞！”

回想3月20日的那一幕，我们为自己的服务而自豪，被自己的服务所感动。那日我们像往常一样在楼层忙碌，下午2:30左右，客房部员工马芳芳看到15楼电梯厅走来一名中年男子，其身后不远处一名八十多岁的老奶奶在一名小伙子的搀扶下慢慢走来，于是小马快步向前迎接。原来正是刚刚通知入住的1520房间客人修兆工先生和自己的母亲、儿子。

此时同事方玉正推着加床向1520房间走来，修先生进入房间后安排方玉将加床推进房间加在阳台处。方玉放好床，正开始布置加床用品，没想行动缓慢的老人在马芳芳搀扶下刚一进入房间，便大声呼叫：“不是这个房间，这个房间太小！”听到客人对此房间面积有意见，马芳芳于是安抚老人不要着急，并呼叫主管武丽娜前来处理。主管联系了总台协调客人可以调到1510圆弧段房间，主管和芳芳搀扶老奶奶来到1510房间，让老奶奶看看房间是否满意。到了1510房间，老奶奶坐在床尾，感觉这个房间好，离工作间近，服务起来快，修先生安排加床可以调过来了。在我们加床完毕刚要就绪时，老奶奶突然想起了



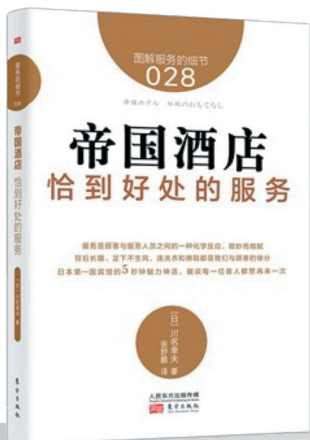
什么：“不对，不是这个房间，那个房间床头不是这样的，我还要找那个房间。”面对任性的母亲，修先生有些烦躁，哀求到：“妈，咱不要麻烦别人了，好不好？房间都布置好了，有多麻烦，你也看到了！”但老奶奶很倔强：“我就要原来的那个，贵我也要住！”主管一边安抚任性的老奶奶，一定给她安排满意的房间，一边和修先生沟通，并调出以前老奶奶住过的房号1607/1528/1812等，一一联系总台为老奶奶挑选她喜欢的房间。但是几个房间看起来，老奶奶把这些房间都否定了。老奶奶拒绝进入她不喜欢的房间，修先生和母亲在走廊一直转了三圈，为此大声争吵。修先生一边给我们道歉，一边哀求：“咱不住了，退房走吧？人家这里没有，你不要这么霸道的无理取闹了，谁也满足不了你。”听到此，武丽娜让陈英照顾老奶奶，把修先生拉一边进行了进一步的沟通。分析了老奶奶的需求，房间床头朝西、离工作间近、出门就是电梯、房间还是两张床况且房间面积很大、床头和卫生间斜对，在这些要求一一呈现的时候，结合修先生谈

过曾经住过全国各地的酒店，武主管断定，老奶奶的记忆碎片是集合了她喜欢的房间的优点在一间房了，而且把这间房的记忆留在了山东大厦。这是对我们最大的认可与信任，我们会想办法让老人住下来，因为我们坚信“我们的服务是最好的”。住过大厦数次的修先生也明白了，对我们的服务耐心和对老人的爱心而敬佩，面对这个只要找不到自己满意的房间是绝对不会入住的倔强老太太，显得有些急躁的儿子已经束手无策了，留也不是，走也不是。

就在这时，主管武丽娜和陈英结合刚才出现的状况，将老奶奶领到最后推荐的1822房间，让老奶奶坐在床上，拉着老奶奶的手，蹲在地上，亲切的喊着她，并告诉她这个房间最好了，风景好、寓意好，阳光好等等一系列的优势，有很多的女强人住过且对这个房间赞赏有加，这才撬动了老奶奶倔强的神经，答应住这个房间。最大的问题解决了，我们这才将加床等物品配备到位，并在房间做了防滑措施，配备了方便老人使用的新鲜水果。修先生一直向我们表示歉意：“我为我母亲的任性，也为自己身为儿子没有做到耐心对待，让人看笑话而致歉，没想到你们为我这个儿子上了一次很好的一次孝心课，谢谢你们，我为你们拍张照片，给我母亲留个纪念！非常感谢你们的用心付出。”一天的时间很短，但是我们用自己优质的服务留住了这个永远的顾客，也给当时在楼层张望的客人做了最好的服务展示。

恰到好处服务

——《帝国酒店“恰到好处的服务”》学习心得分享



“ 2018年山东大厦开展“暖心LOVE式服务，让宾客体验幸福—为宾客提供恰到好处的服务”主题服务活动。内容之一就是学习《帝国酒店“恰到好处的服务”》一书。3月份，各部门紧跟服务主题活动脚步，组织员工进行了深入学习和剖析，并将书中所学运用到实际工作中。”

向宾客展现雁儿团队的服务魅力

学习《帝国酒店“恰到好处的服务”》一书，会议中心雁儿们热情高涨，纷纷发表学习心得感想。

崔芹：积极向上的态度是做好一切事情的前提。在服务工作中，要端正自己的态度，时刻警醒自己，不能存在侥幸心理，让自己养成良好的习惯。虽然我们在实践中不能提供尽善尽美的服务，但我们可以在日常生活中把点滴小事做好，以完美为目标，为客人提供恰到好处的服务。

胡晓凯：在为宾客提供全方位的服务时，我们应该做到尽善尽美。我们要做到形式摆放整齐、音响调试恰当、桌布与纸笔布局整齐划一。这是我们最基本的工作，如果这些基本工作偷工减料是对自己的工作态度的不端正也是对宾客的一种不敬，这种习惯一旦养成就会对自己要求降低也就是对工作的不重视。我们应该在思想上要高度重视服务

第一、宾客至上的理念才会让自己思想升华才会更加完美。服务无大小只有细心、仔细的做好基本准备我们才能赢得宾客的赞扬。

牟洋：就像文段中所说的一样“无论客人什么时间入住，所提供的客房都要像一件崭新的商品一样”，所以我们不仅要提供干净、整洁如新的房间，还要提供百分百的服务及精神面貌。以方便客人为前提，想客人所想，急客人所急。

侯丙红：回家的路上读完这一段，结合我们日常工作中启发我们无论是接过的会还是没接过的会，服务过的宾客还是没服务过的宾客都要已全新的精神面貌，全新的会场环境，全新的服务团队去接待，像第一次接待一样去重视，精神不能松懈，步骤不能简化。

展鑫：从“我们要根据客人上次

使用房间的方式去想象他自己家的样子，然后做到和他自己家接近的效果”一句中，让我感受到这与山东大厦“从发现并尊重客人的习惯开始，为宾客提供满意惊喜加感动的LOVE式服务”的理念非常相似。在会议服务中，我们应该从细微处去发现并记住客人的习惯，从客人喜欢哪种茶饮、习惯用哪种颜色的桌布等等小细节中更好的为宾客在规范化的基础上，提供更具个性化的、量身定做般的温馨服务，从而使宾客体验到“宾至如归”的感觉。

杜洪锐：追求完美我觉得就是树立一种标准意识。空气清新，房间整洁，桌椅整齐划一，这都是标准意识的体现。即使是实际情况中不能做到尽善尽美也要以最好的标准去准备，只有这样做了客人才会体会到服务的用心，标准规范意识的高低。而第

如何才能打造一间让客人觉得极为舒适的房间？仅仅干净整洁还远远不够。时刻站在客人的角度观察与思考是非常重要的。

二篇我觉得是在完善了标准上的一次提高，针对不同的个体选择针对性的服务，这样让我们的标准又提升了一个高度，忽然之间这个服务的标准不在是冷冰冰的而是更有温度的服务，这和我们大厦的LOVE式服务不谋而合。对于会议服务来说，由于大部分会议的人员众多我们只有在满足大多数人的标准后再根据与会务组的沟通对一些重要人员进行针对性的服务，或者在与会期间发现客人的需求来进行服务。所以会议服务应更加注重经验的积累和培养良好的观察能力，而第二篇文章的最后也写到了老道的经验和观察又会对这种信息的收集记录极为重要。

陈润泽：读完这篇文章，感受最深的就是员工与员工间的密切联系十分重要，只有联系密切、方便才能让工作更加顺利。会议中心文化就是大雁文化，我们真的把“团队赢，我才赢”落到实处，才能方得始终。

李金铭：在每天新的一天接待工作中，要拿出最好的精神状态对待每一位客人。这是对客人的尊重也是对工作的重视。高标准的工作状态可以赢得更多的忠实宾客，饱满的精神状态专业的对客服务才能做好更好的love服务。

魏茂霞：“叫醒嗓子”也就是所谓的准备工作，无论身处在什么岗位，都要把准备工作做好，把自己最好的状态展现给客人，不打无准备的仗。同时也要注意团队合作，认真做好份内之事，实现一加一大于二的绩效，展现大雁风采。

张珊：客人到达饭店消费，要求的不仅是各种物质产品，更重要的是希望享受到轻松的氛围，美好的回忆，体贴

的服务。所以我们向客人提供每项服务时，都应把自己最好的状态面向客人。

丁勇：读了这篇文章之后我感悟到了身为一个服务人员的职责。每天上班面对的第一个客人开始就要把自己的最佳状态表现出来。不要把负面情绪或者早上还没睡醒的状态带给客人。让每个客人都感到舒心、温馨。

胡晓凯：身处服务岗位就应该每天微笑面对工作与宾客。电话员的工具是“嗓子”，而我们服务人员的工具就是“微笑”，同样一句话微笑和生气表达出来的感情是不一样的。每天做好基本准备工作之时剩下的就是利用好自己的微笑，而我们的迎宾三部曲中“10米关注、5米微笑、3米问好”中的“5米微笑”恰恰就是说明微笑是如此重要的一件事。“笑一笑十年少”用心微笑面对宾客，就会得到宾客的一句真诚感谢、一个微笑的笑脸……满满的阳光感觉这一天都是完美的。

潘英智：当我们在面对客人投诉的时候，首先我们要学会理解，第一时间要站在客人的角度上，去看待这个投诉的问题，要提前预料到这个事情发生的后果，所以在和客人沟通的时候，就当我们遇到这个困难时候，必须理智去面对。这样的我们才和客人沟通交流的时候，才会有更好的处理过程和结果，这样的服务才会让客人对我们产生信心！

周长宝：工作上尽量做到完美…遇到投诉时要平静处理事件不要让事件扩大化。要在平时锻炼自己的处事能力，沟通技巧让自己的有强大的心理素质。

刘纪麟：在我们接到宾客的投诉时，我们要做好一切思想准备。首先，要保证我们的服务质量不能下降，恰恰

在这关键时刻，要更突出自己的服务意识，要让客人感觉到就算发生了再大的困难，也会得到一个满意的处理结果。处理宾客的投诉事件，对服务行业是一件很棘手的事情，我们自己对客的能力必须要有信心，只有保持信心，在不断的问题下，我们才会保持始终如一的服务，这样自己的能力才能变成响当当的实力！

韩永保：在服务行业难免会遇到宾客投诉，需要被投诉者客观并积极面对，“投诉是金”从宾客投诉中我们可以知不足而改善服务和提升质量。耐心倾听，保持良好态度，先处理心情再处理宾客问题，让宾客体会到我们是仔细聆听，愿意信任我们。

杨凯：LOVE式服务是可以创造双赢的服务方式，在带给客人温馨，舒适体验的同时，也会为我们服务人员带来愉快的心情以及一些惊喜，这个案例给我最大的感触是，在今后的服务中要尽心尽力满足客人的需求，给客人宾至如归的体验，只有用这种工作态度才能赢得客人的满意，自己也会在这过程中体会到快乐和满足！

丁程程：服务工作是一项十分有意义并且充满自豪感的工作，当我们的用心服务得到客人的肯定或者回应时，成就感就会油然而生，客人的一句谢谢，一个微笑，甚至一个温暖的眼神，都会让我们产生被尊重感，都会激发我们更加热爱工作更加用心去服务的热情，并把每一次服务都当成一种使命去认真完成。大厦独有的LOVE式服务，是我们的服务得到客人认可与赞许的有效途径，我们要始终秉持为客人提供Love式服务的信念，通过恰到好处服务给客人以幸福感给我们以被尊重感和满满获得感！

扎实做好房务中心的分内之事

客房部 曹艳艳



每一个24小时的岗位，真的会因为一个人的管理，变得那么那么地不同。客房部房务中心电话接听员们在武丽娜主管的带领下，扎实做好分内之事。

1.开工前叫醒嗓子。武主管要求电话接听员们每日上班后第一件事是相互交班，掌握当天工作内容与重点，让大家相互提醒开启自己声音的“高速挡”来迎接宾客与同事，用积极地心态，迎接美好的一天。

2.完美的服务绝非一人完成。武主管对房务中心电话接线员7种工作计划，对房务中心工作细分：LOVE式服务及评优、环境维护及清洁卫生、班组物资管理、宾客意见及客史管理、七常维护与创新、遗留物品登记与核查、文

件管理与流程梳理，电话接线员们按照自己的计划，一点一点的把房务中心工作完善。武主管将接线员们“拧成一股绳”，大家都拿出超强的责任心，规定给自己必须要完成的事情，这样房务中心的工作变得井然有序。

3.精心做好笔记。武主管要求房务中心电话接听员详细、准确的记录自己的电话接听本。将来电人、时间、通知人等详细记录，有时间将信息重复通知，避免遗漏。对于重要信息向主管进行汇报，并对通知下去的信息打钩确认，这不仅让大家高效率的完成本职工作，也可以让楼层同事更准确的接收信息。

4.时刻保持自律。自律这件事，是让人把每个8小时活出规律，也在要求

你对每件事保持最高的注意力。武主管将房务中心的工作安排的很满，特别是对中班、夜班岗位，增强电话接线员的业务能力，强抓员工的自律，将接听员的注意力集中在工作上、接听电话上、整理卫生上、巡楼上。要求大家互相监督，互相督促，这种无形的约束更能促进员工自律意识。

武主管一直告诫我们，找准自己的位置，认真对待自己的工作，注重每一个细节，尽可能把它做到完美。只有这样，不仅能把本职工作做好，还能将自己的才华展现的淋漓尽致。我们都相信房务中心在武主管的带领下，可以更分工明确，各司其职，相互监督，高效率的完成每一项工作和任务。

互联网时代到来,我们酒店该如何应对

前厅部 邓文



本月班组培训，学习了《帝国酒店“恰到好处服务”》一书中——完美的服务绝非由一人完成，感觉受益颇多，当看到这篇文章的题目，我想到了当前是互联网时代，是拼团队拼平台的时代，个人英雄主义的时代已经过去了，现在流行这样一段话“一个人干不过一个团队，一个团队干不过一个平台，一个平台干不过一个趋势。团队+平台+趋势=成功，一个人可以走得很快，而一群人会走得更远！”仅仅几年，互联网科技大大改变了我们的生活，几年前，我们不敢相信一块小手机会取代钱包，会取代一切，当我们还抱着电脑到处跑的时候根本想不到，现在的我们通过一个手机就能看全世界，移动预订，人脸识别技术，VR技术，智能手机智慧手机+WiFi互联网已经实现了信息化，数字

化全方位建设布局。

文章中帝国酒店通过信息机械等硬件上的改革，和“充分利用硬件实现领先一步服务”，“在‘员工与员工之间形成紧密联系’等软件上的改革，将打造帝国酒店全新的关系网，使一个人的服务变成酒店整体服务，也就实现了由点到线的转变。

结合大时代背景从中我们受到启发，酒店管理硬件和软件两手都要抓，两手都要硬，在各大酒店硬件都差不多的情况下，抓好软服务是出奇制胜的关键，软服务可以结合当下最流行的分享经济，消费者变消费商，开启全新商业模式。具体操作有：先以酒店名义建立客户群，以互动分享模式，选取常住客，优质客户宣讲在大厦入住服务的体验和经历，让消费者自己张嘴说大厦服务品牌好，或者编辑公众号文章发布关于这些优质客户的入

住体验经历。这样能够把大厦这个服务品牌作为一个卖点推出去，这当然需要大家齐心协力，各部门通力合作去完成，需要专业部门专业操作，和各岗一线员工规范专业的服务，再加上我们一直不断提倡的LOVE服务品牌的推广。

对于总机服务，我能够体会到的是LOVE服务联动能够调动总机班组每一个人，完美服务靠大家，服务联动是启动班组群的力量，把客人需求放在第一位，客户需求第一时间反映到群里，大家积极响应，一起解决问题，一切就都不是问题了。

最后还是那句话，完美的服务绝非由一个人完成，我们正走在探索酒店变革的道路上，愿大厦love服务品牌享誉国内外，愿我们实现我们的伟大愿景：“打造全国一流，世界知名的民族品牌酒店”

所谓服务，不但不能低于客人的期望，而且必须超出客人期待的水平。

用服务让宾客钟情于大厦

客房部 丁云建



学完“扎实做好分内之事”这一章节，让我明白了服务无小事，只要做好细节服务，将自己的基本功练好，并将所学运用到实际工作中，便可获得意想不到的服务效果。

一、“什么是永远以完美为目标”。帝国酒店的座右铭是：无论客人什么时间入住，所提供的客房都要像一件“崭新的商品”一样：以“房间洁净度”为例，十多年前客人对于洁净房间的标准或许只是“窗明几净”，但是现在的客人对于“洁净”的概念是深入细节，并延展至各个感官。当推开房门的一刹那，扑面而来的是不是令人心旷神怡的清新之气，这也是“洁净”的一部分。当客人已经逐渐习惯高度标准化的客房清洁标准，对于床品、面盆中的一根头发也已经无法容忍。马桶背后是不是无渍、画框上沿是否有尘、床背的高处是否擦净，这些过去只有专家才能勘察到位的细节，如今就如品红酒时用味蕾体会层叠的果香，都尽在客人对于自己酒店经历的细细玩味之中。随着客人的不断成长，我们只有不断的完善、不断的提升，才能满足宾客对酒店方方面面的需求，达到更多宾客的满意。由此客房部对所有员工要求除房间洁净度达到标准外，做退房必须窗户全面打开，让空气对流，充分让室外新鲜空气进入房间，达到换气效果；做住客房示天气情况，开窗通风，保证房间空气清新；对于房间异味较为严重者部门特意购置了臭氧消毒机，对房间进行臭氧消毒及紫外线消毒，保证每时每刻房间空气的清新和舒适。

二、“把客房打造成让客人最舒心的空间”。让房间尽量接近客人自己

家的样子，大厦客房部对于那些经常入住酒店的客人准备了她们的“专属用品”甚至是“专属房间”，比如某些常客的专属浴衣，特定的洗漱用品，以及宾客喜欢吃的水果以及喜欢喝的茶水都一一记录在宾客的客史中，在每次入住时提前布置好房间，让每次入住的宾客都像回到自己的家一样温馨；宾客的喜好随着时间的改变而改变，客房部服务人员要用细致的服务去观察和发现宾客的喜好，及时更新客史，从而提供更贴心的服务。

三、“客房垃圾隔夜处理”这一服务，就提高了客户对酒店更为良好的印象：而大厦客房部要求部门员工在整理住客房时在保证卫生清洁达标的要求下，尽量将客人物品放回原位，甚至是一张客人用过的便签纸也要为宾客留存在原处；而对于当天的垃圾都是有每天早台将垃圾袋封好，写好楼层号，便于有特殊情况发生，方便查找；对于宾客遗留在客房的物品更是为其存放一个季度甚至是更长时间，方便宾客查找，服务无止境，我们还要更为细致的服务，



方便于宾客。

四、回答不仅仅是“简单明了”则是充分站在客人的角度为客人解决问题，而且绝不满足于解答本身，而是更进一步提供满足客人真正需要的服务：大厦客房部以“满足宾客需求为中心”的服务宗旨，为宾客解决问题，从而为大厦带来收益，从实践中看效果；例如房务中心要求员工在接听客人电话及挂断客人电话时，不只是简单的问候和结束语，而是设身处地为客人着想的，当遇到节假日接听电话时，为宾客送上节日的祝福：客人要求较早叫醒时，除了核对叫醒时间外，询问是否需要餐饮同事帮忙打包早餐，方便路上吃；询问赶时间的宾客是否需要礼宾同事提前叫好出租车，这一小小的举动确实提高了宾客对大厦的认可度。

五、“欠缺表达能力，客人就体会不到我们的诚意”，这一服务提高了客人对酒店处理事情态度和速度的印象，而在大厦客房部，部门重视员工灵活处理事情技巧及语言沟通技巧的培训，在平常工作中每位员工都能在宾客提出要求 and 不满时，能够第一时间灵活解决，将问题及时制止，提供“一站式”解决服务，让宾客对大厦的服务有了高度认可，但对于一些刚入职的新员工还要加强督导和磨练。

在工作中，我们一定做到认真倾听，努力学习，做好笔记，多交流，多沟通，加强自己的基本功，做好每一个服务细节；服务源于细节，细节展示形象，形象是一个企业的最好宣传名片，做任何事情，只要用心去做，用真情打动宾客，赢得宾客认可，结果必然是共赢，让宾客钟情于大厦。

如何开展和深化细微服务

会议中心 牟洋

细微服务是酒店管理中的一个新理念，它强调从细处思考、从微处入手，为客人提供无微不至的服务。正如皇金管家要求的：“小事做透、大事做精、日常事做细”。细化服务是依靠掌握并发现客人的需求，并能为客人设计且得到客人的好评。当我们明白了“为什么要提高顾客满意度”和“顾客”的含意后。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。成为提高服务水平的重要途径。就开展和深化细微服务，提高酒店管理和服务水平，谈几点看法：

一、关注细节，树立细微服务理念

细节决定成败。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。比如在会议服务中的引领、请进、拉椅让座斟茶倒水期间服务。这些一点点的小事，其中也包含着很多学问，比如开车门怎样开的使客人感觉方便，为什么用手挡住车门框等等，包含了很多服务的细节。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，要注意树立和强化细微服务的理念，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。努力用心把细微的“love”式服务送到客人面前。

二、顾客至上，给予客人足够的关注

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。具体来说就是把客人当成朋友，提供的服务不仅满足客人的期望，更应“雪中送炭、锦上添花”。曾有一次，在接待某个外事会议中，由于时差的问题，导致外宾出现严重的低血糖症状，我们及时发现后立即与会务负责人取得联系，并马上通知会议管家，得知情况后通知医务人员一同采取有效的解决办法，同时我们还为外宾准备了一只康乃馨等到会议结束后我们亲自送到他的房间。外宾十分感动，对酒店员工高质量的服务赞口不绝。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，使客人足不出门就可以解决各种问题。而每一种问题的解决又都充满了人情、友善和欢快。在解决问题的过程中使客人得到高档次的精神享受。

三、人文关怀，抓好硬件建设

人性化的服务设施记忆很深。比如：某家酒店出入口标识被设计得非常醒目清晰，入口处还设置了全部的座位示意图，让人一目了然等等；十分便利、无障碍洗手间的门上都有设计成卡通人物形象的标志，十分可爱，所有的建筑拐角都设计成了弧形，充分考虑到了观众的安全等等。我们酒店从细微服务的理念出发我们对客房设施进行调整和充实，如房间都配上生动的智能机器人“小白”既保护开关，又方便客人，同时也成为大厦的一处独特亮点；在客梯间配备绿色植物，美化客房环境，更使客人感受到家的温馨；卫生间增加亲情提示，冷热水提示卡和小心地滑等提示卡以及干湿衣服晾衣区。很多时候也许只是一些小小的改变，但这种改变能让客人更安心和舒适地在酒店内生活。我们要认识到，酒店里的一切设备、设施都是为了顾客的到来而准备的，所以应使顾客处处感到像在家里一样方便、舒适。这样，酒店不仅会长期从客人那儿受益，还会让客人成为酒店的永久性推销员。

哪怕是一个员工犯的再小的错误，也将影响到客人对酒店的整体印象。



为什么，我们要做酒店人？

☆ 前厅部 徐小淼

越来越多的年轻人不愿意做酒店，甚至在酒店多年的同仁也陷入了迷茫，考虑要不要离开这个行业。难道，选择酒店行业，真的是被错付了岁月？难道，选择酒店行业，真的没有给我们留下些什么？我们为什么要选择做一个酒店人？

一、做酒店人让我们：不老去

入职以来我认识和见过颇多各个职位的女同事和女总经理，虽然已经下意识地将对方的年龄往年轻里猜，可结果还是经常会让我大跌眼镜——“怎么可能？这么年轻就工作好几年了？”“天哪，您是怎么保养的？”——这真的不是恭维，酒店人的年轻和朝气仿佛应该是个必然。

由于职业关系，我们不得不非常重视自己的仪容仪表。开始是领导管

着，慢慢地，就成了习惯。每天在镜子面前的时光那是必须的，无淡妆，不上岗；婀娜多姿的身材总是要保持的，不然，哪怕只涨了一厘米的腰围，裁剪合身的工服也得提出抗议；挺胸抬头的形象那是必须的，穿上西装，往大堂一站，不来点气场怎么行？朝气蓬勃的笑容那是永恒的，迎来送往的礼貌礼节早已化作血液沉淀成无法改变的习惯。

所以，当日复一日的修炼最终带给你更加挺拔的身躯和不见老去的容颜，当你看到别人知道你年龄时诧异的脸，别忘了，这是“赠人玫瑰，手留余香”的职业信条留给我们的馈赠。

二、做酒店人让我们：不认输

都说在酒店工作的人，女人像男人，男人像超人——这句包含着心酸和泪水的语言除了带给身为酒店人的你感同身受的理解和同情外，是否，你还能从中读出其他更多的东西？酒店人的辛苦众所周知，而这亦是很多人想要放弃酒店行业的根本原因。

但换个角度来想，也正是这份辛苦给我们带来了意想不到的收获，比如说泪水过后的坚毅，挫折之后的勇敢。

当我们由早到晚站了一天依然必须笑容可掬；当我们下班回家发现鲜血湿透袜子而丝毫不觉得疼；当我们能够一再突破自己的承受底线发现自己又比昨天进步了一点点——展望未来时，你有没有想过，这世上仿佛已经再没有什么困难能把我们吓倒。

所有可能的荆棘与苦难，在你经历了体力和精力的极限挑战以后，在你眼里，已然渺小得如沙似尘。上帝是公平的，付出更多的汗水，也同样会获得额外的财富，对酒店人而言，这份财富，显然就是：坚韧的毅力和无畏的精神，而她们必将让我们受益终身。

三、做酒店人让我们：更精彩

都说人生是一场旅行，而生命的质量显然就取决于旅程的经历是否丰富多彩。如此，酒店无疑为我们铸就精彩人生提供了一个无可比拟的华美舞台。半生倥偬，一朝回望，惊觉此行待我不薄

汇集各地的美食美酒，享誉全球的名人轶事，难得一见的奇珍异宝，精彩纷呈的趣事要闻——这些对酒店人来讲稀松平常的工作情境其实对很多人来讲已经是不可触及的望眼欲穿；更遑论基于职业原因，我们能够比别人有更多的机会和条件去感受那些最豪华的、最具特色的、最有品味的房间；去品味那些最好吃的、最健康的、最让人回味无穷的佳肴——而当我们在朋友们艳羡的目光中一次又一次地游走于各色山水灯影之间时，请不要忘记，这是我们投身的行业让我们有了这样更加丰富而有质感的人生。

用微笑服务绽放你的美

会议中心 胡晓凯



云霞开锦绣，万物启芳华！时值初春，正是充满生机和期望的时节，我们身为年轻人正是朝气蓬勃的年纪。在服务行业里我们要充满自信与阳光这样面对宾客时我们才是最闪耀的一颗星。

作为服务行业我们除了销售自己的产品之外还有就是——服务，服务

人员要对职责、义务、规范、要有要求的认识，要求服务人员时刻保持“宾客至上”的服务理念。宾客至上我们需要给宾客提供舒适、完美、优质的服务，宾客的需求和酒店的服务标准是我们提供服务的基本依据，我们要以自己的优良行为去感化宾客，而不要被社会上的传统陋习而同化。

我们要对待宾客眼神温暖，表情柔和，嘴角微翘，就像我们大厦的“迎宾三部曲”中写道“10米关注、5米微笑、3米问候”恰恰就说明了微笑是如此重要的事情。“笑一笑十年少”用心微笑面对宾客，就会得到宾客的一个真诚的笑脸。

微笑是一种人人都懂的体态语言；微笑代表亲切、喜欢、包容、接纳；但生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，这时我们务必努力做到不把自己的情绪带到工作中来。这里有个故事与大家共勉：有这样一个人，他经营的面馆每天都在亏损，尽管他店面只有一位客人时他都是做到微笑面对。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不明白这个事实的存在，直至他以这种乐观用心的态度再次取得成功。那么他是怎样做的？原来他家门口有一棵大树，每次下班回家

前台与备餐间亲如一家

餐饮部 陈方戈

一、前台与备餐间亲如一家

在平时的服务工作中，前台与备餐间亲如一家，不分彼此，在往常的服务过程中，两者的亲密配合使得工作效率更高，服务质量更佳，在平时的服务中我们也会为彼此提供帮助。

例如：由于备餐间要供应多个餐厅，有时在忙时会表示心有余而力不足，例如在昨天礼乐厅自助餐前期上菜时由于人手不足，备餐间同事忙的腾不出手来，于是我们在忙完餐前准备工作后就一起帮助备餐间同事上

菜，分担其压力，餐后一起备餐具。

我们前台繁忙时，备餐间同事也会伸出援手，例如前两天礼乐厅，青未了厅更换地毯，大型宴会的物品十分沉重，需要至少8个人班，虽然经过前一天的工作，但是备餐间同事还是一上班便不约而同的来帮我们搬，换完地毯更是帮忙搬回原位，十分不易。

二、服务创新

在这个时代越来越多的主题宴

会出现，为了满足不同宾客的需求，我们也在主题宴会服务中一直创新，例如：前两天一个80岁寿宴中，我们在以往的格格秀的表演中，又加入了福禄寿三星拜寿的环节，寓意为寿星增福增财增长寿，身体健康，福如东海。

三、服务感受

在平时工作中，我们与领导是上下级关系，齐心协力将工作做好，在生活中，我们是朋友，互相帮助，互

工作在不同岗位上的员工，都有各自的服务客人的“工具”。就像电话接线员精心打磨噪音一样，持有这种绝不妥协的态度才是行家做事的风范。

做一个不平凡的大厦人

☆ 餐饮部 柏青



前他总是要在大树下站上一分钟，他在干吗呢？他在将自己所有的烦恼与不快全部寄给大树，然后面带微笑进家门，他的家人是多么的幸福。

而作为我们酒店服务，微笑服务像是一把神奇的钥匙，能够打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。服务无大小只有我们真诚对待宾客，做到“服务第一、宾客至上”这样我们的工作才算是尽善尽美。

相关心。在我们工作忙不过来的时候，领导们都及时给予帮助，例如宴会中期上菜比较紧张，需要腾空、上菜，工作台上满满的，这时领导们都会不遗余力的提供帮助，瞬间感觉心里暖暖的。

在很多的时候，为客人提供服务时，一句简单的谢谢，我们的一句回应，也可以将我们与客人的关系拉近，使得整个服务过程融洽和谐。

“千里之行，始于足下；不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”可见，一点点进步都是来之不易的，任何成功都不可能唾手可得。任何成就通常是一些平凡的人们经过自己的不断努力而取得的，他们注重细节，每天懂得进步一点点，日积月累就前进一大步。

对于酒店行业而言，中国现代酒店行业初具规模，犹如初生的婴儿充满了朝气和活力，但绝大部分酒店和酒店人还并没有更多的领悟，再加上宾客日益增长的酒店消费心理需求，他们变得越来越懂行情，继而表现出来的是越来越“挑剔”，在这样的局面下，面对形形色色的宾客，酒店服务越来越引人深思。

首先，最重要的就是扎实打好服务的基本功，扎实打好服务的基本功无非就是为客人提供标准化服务，同时也应该在基本功的基础上创新，为宾客提供个性、独特难忘的服务。

明确自己的服务心态，当我们穿上酒店工装的时候就是我们为客人提供服务的时候，工作中，我们经常会遇到客人一时无理的挑剔和一些不良

之词，我们应该从容地应对，要保持良好的工作态度，更要有耐心，认真倾听，通过积极地努力最终使客人满意，打心底让客人在酒店能够感受到宾至如归的美好。无论是在直接面对客人还是在电话中与客人交流，良好的素质的服务语言和服务态度是给宾客留下的第一印象，这第一印象对于宾客的感受也是至关重要的。

工作中用心观察和感受宾客潜在的需求，为他们提供恰到好处的服务，从细节入手，认真去做好Love式服务，并认真书写Love案例，就不会出现千篇一律的“蜂蜜水”，每天多花心思“想宾客之所想，急宾客之所急”，争取每天在服务中进步一点点。也许作为一线员工每天从事的工作是重复性的，时间长了，难免会觉得工作机械乏味，我们要保持恒心，同时做好服务工作也需要强大的心理和抗压能力的，这需要自己调节的。从心里肯定自己的工作，要有职业光荣意识，“三百六十行，行行出状元”，服务不是低端行业，酒店行业正在蓬勃发展，酒店服务必将引领服务潮流，同时酒店人的队伍也在不断壮大，将会有越来越多的人加入到这个队伍中来，竞争也会越来越激烈。作为职业的大厦人，我们应有“干到老，学到老”的精神。这就要求我们大厦人要通过不断地充电学习才能与行业共同进步，工作之余多参加培训，加强英语的学习等。

我的工作岗位很平凡，我要做的是在我的平凡的岗位上每天进步一点点，做一个上进而不平凡的大厦人。



餐饮部

赵航

在工作中找到快乐的根源



一朵孤芳自赏的花只是美丽，一片相互依偎着怒放的锦绣才会灿烂。

时光如指间沙，握不住，只能眼睁睁的看它流走。前一秒笔尖刚写下实习生活未完待续，后一秒便要画上句号。当我轻品细茶，再次捧起流沙，能记住的又有几刻。仅以此文，记下一年所得。

当我们在一起工作时，就组成一个团队。团队一词，意义很大。不仅仅是几个人在一起劳作，它意味着大家有共同的目标；意味着大家相互依靠，相辅相成；意味着彼此心灵逐渐相近相依。但人毕竟是个体，性格做事等方面的不同，冲突矛盾甚至吵架在所难免，但只要同事，我愿意和解。是谁说过吵架是交流情感的一种方法，是拉近关系的一种途径，也许它是对的。

年后新来的同事很多，我们便成为了“老员工”。看到他们仿佛就看到刚来时的自己，话少而

又拘谨，想快点收拾又怕出错，每天都在“十万个为什么”中度过。其实他们（过去的我们）可以做的很好，只需要一点小小的提醒亦或是一个小小的鼓励。不要做那些繁琐的劝诫，所谓术业有专攻，也许其他事他们比我们做的更优秀。记得有客人问过“君和堂”如何解释，我当时的回答是“圣人云：君子和而不同，小人同而不和”。我们彼此相交却又独立，喜好不同却彼此尊重。学会尊重同事的工作及成果，无论大小，每一个成绩的取得都是建立在旁人所做的基础之上。

工作不仅仅为了拿薪水，还为了成长和快乐。最初来时，我们成为同事，是缘；如今，我们以朋友相待，为诚。最后的几句话，送给我们：

笑话是快乐的起点，闲话是生活的体验，而忙碌的生活带走的是时间，无论你每天工作压力有多大，希望都能找到快乐的根源，保持灿烂笑容！

处理客人投诉时必须具备过硬的技术，所以必须时常锻炼自己的表达能力并不断经历实战的考验。不仅要不断钻研提高应对解决的技术，还要在各种细节上考虑周到。

客房部

吴桂铤

做好服务的我们就是一道最美的风景



前几天，我突然觉得我天天上班走过的这条路，怎么突然变的这么漂亮了？也突然感觉这么宽敞了，顺畅了！是有什么重大活动吗？还是节日的装扮……？都不是啊！下班后我又特意留意了一下，还是那么漂亮、那么宽敞、那么顺畅。原来，我天天就走在这漂亮、宽敞的道路上，只是没有感觉到，也没有注意到。

回头望去，从走出家门就是宽敞的大马路，道路两旁树木林立，灌木茂密，各种鲜花争相开放，散发着香气迷人花香，让人陶醉，让人心旷神怡，两旁的幢幢高楼加一衬托出如此美景，七彩霞光从缝隙间穿过，照在每个上班者的脸上，好心情就是从这一刻开始了。不是春天的唤醒、而是一年四季都有不同的美丽，只要你去发现。想一想我们每天生活在这样美好的都市中，这样美好的环境中，有什么理由不好好工作呢？党的十九大召开后，开启了中国特色社会主义新时代，新征程，实现中华民族伟大复兴的中国梦。这，不就是为我们创造美好生活的开始吗？我们又有什么理由不去做好工作呢？我静下心来想了想，相比那些战乱的国家，那些贫穷的国家，我们是幸福的，因为我们生活在世界上生活环境最安定的国家里，也是世界上最强大的国家里，有哪个敢于我们比？在这样的环境中生活，为什么我们不能更积极更主动的去奉献一点力所能及的呢？新的时期开始了，我们要有点新的理念，我们也常说“转变观念、勇于担当、再创辉煌！”那就让我们放下不如意，用愉快的心情去参与吧！微信中有一句话说的很好，“早上能起床，证明我们还活着，按时上班，证明我们还有事做，能吃能喝，证明我们身体还健康。”放下不如意，全是愉快的事情。工作也是如此，安下心来没有做不好的，把看似简单的工作做好，你就不简单，把平凡的事情做好，你就不平凡。工作是一种美丽，也是一种快乐，当客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我们的服务获得客人对大厦的赞许和称道；当我们以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意

的微笑……我们内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中获得尊重。我们热情的服务不仅能够为顾客留下深刻的印象，也为其下次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，更为企业树立了良好的品质和形象，我们为什么不快乐呢？当我们的服务赢得很多客人的称赞时，我们当之无愧就是最美的，与这座美丽的都市，美丽的环境完全融为一体，又将是一道最美的风景。



客房部

武丽娜

人间四月天——记大厦的春天



说好的春风十里、花开十里都已如约而至。
 四月，春浓，时光烂漫正佳期。借一场三月未央的倾城雨，迎来一片清朗艳丽的人间四月天。此际的光阴，早已被春阳暖透。
 四月，风情万种。春风春雨，以及转而相遇的花开，都带着花红叶绿的笑意。
 四月，必然想起林徽因的那句：“你是一树一树的花开，是燕在梁间呢喃，你是爱，是温暖，是希望，你是那人间四月天……”
 客房楼下的鹊鸣苑，爱如湖心水面的涟漪，层层叠叠地荡漾开去。由此，济南人的心里，四月的春天，多了一份极致盛赞的美好，散步于春深四月的大厦园林、湖边，阳光扑面而来的味道，白天鹅拍打着湖面扬起片片涟漪，远处孔雀正得意的展翅开屏，深情体会，亦感丝丝甜怡，

静身其中此时的你对时光中的一切取舍，都平衡有致，一颗尘心，简单，从容……

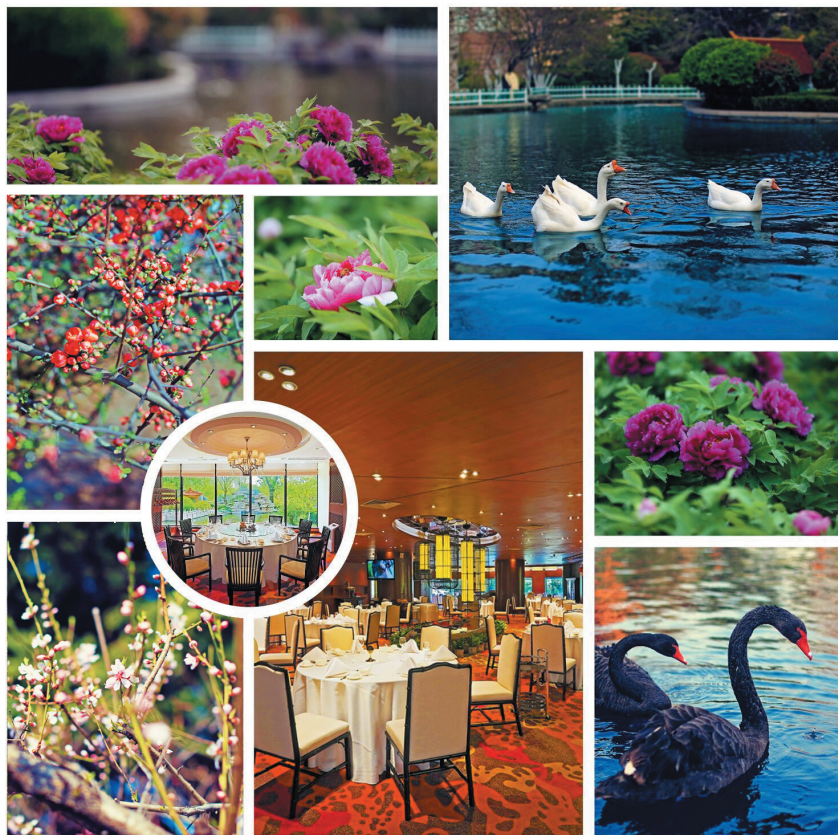
曾经有人说：“山东大厦是一处清雅简静的心之居所”，的确，这里一草一木，一语一花，都是留痕于此的你牵念不已的风景，令你稍有空暇，便轻柔忆起。也曾有人说，春光不老，我们不散！在这里，我们创造着、传递着属于我们的故事，如季花，从容地随时令开开落落，十多载的光阴深情依旧，如果给爱一些宽宥的时间，我们不以任何的方式相佐难，一番真挚，只想好好相待于视我们为知己的真诚宾客，相待于我们共同奋战的亲密同事。

四月初始的日子，简静而素淡。处处花开的时光中，极爱一种清风浅妍、雨露盈香的流年韵味。趁着春期的美好，将一份记忆一程程放逐。晨光下，肩上蝴蝶翩飞起舞，于一朵花的蕊中静静听风，内心坚定而淡然，这就是我想要的工作之所。

时间的光影下，又见春花开放，阅读春天，太多人是阅读花的色彩，而心中有爱的我们，却只闻花香。这许多年，每一次，有你如风牵挽的相邀，我都会靓丽而欣喜地，来赴你的约会，这世上有些东西会比时间更永恒，那就是爱你。

有人说，岁月会淡，光阴会老；然而我说，我们会越来越懂服务的真谛，懂爱，懂隐于大厦深处的美。一如，读懂关于春天的每一首美妙深情的诗。我守候着你的步履，你的笑语，你的脸……”

人间四月天，说好的春风十里、花开十里，都已如约而至。这个美好的季节，心上的半亩方塘，亦绿萍悠悠……，只因十三年前我选择了大厦，十三年后我还在这里坚守……



与客人之间建立起深厚牢靠的信任关系，虽不会马上跟收益直接挂钩，但在不久的将来，会创造出实实在在的利润。

前厅部

开孝荣

春，来了



刚刚过了雨水，便又下了一场雨加雪。这雪粒，钻进行人的衣领，倒也温柔了许多。它落地是也寂然无声，不像冬季的雪一边下一边会发出“沙沙”的声音。它也没有冬日里的雪花生冷僵硬，打在人的脸上会有痛的感觉。

天空中，还没有看到燕子的身影，只有大胆的麻雀在泉城公园的树林里以气势万钧九凤翔天之势在行人的头顶飞过。这种鸟，一年四季都在忙碌。

空气也不再那么干燥，有了些许的湿润。虽然是下了小雪，但人的感官还是嗅到了春的气息。

大厦院里的几棵不知名的老树，许是根深蒂广，能够吸收地下深处水份的缘故，它头上的枝干已有了一丝新绿，如果不细心看的话，很难发现它这悄然的变化。

不过过了几天，整个景象都不一样了。

雀鸣苑的水变得蓝盈盈，黑天鹅游过荡起细微波澜，石缝里的小草也探出了头，白玉兰和紫玉兰散出了幽香在一阵阵的小风中摇曳生姿，那几棵野生木瓜也吐出了绿芽，旁边的海棠绽放出了火红。樱花盛开，随风飘零的粉红色花瓣给大地穿上了新衣。

还有泉城公园里的桃杏树，它发暗的褐红也抽出了新绿，让晨练的人感觉到大自然已有了生气。它和老树一样，最早牵住了春的手指。

院内那条冰封的河，已换去了冬日的残破荒芜，裸露处开始泛出湿润。那些老想下去踩冰的小伙子收起了恣意，不得不收敛起他们的野性，毕竟，湿了裤腿总是不好的。

春，来了，带着势如破竹的气势，几夜就改变了我们的世界。

客房部

王长娥

感恩在心，学会成长



家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是大厦。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里，一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到大厦上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想那个父母经常在我身旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，在这里有许多兄弟姐妹、长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从

他们身上我学到生活的乐趣，也懂得了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

大厦是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队、敬业、乐业、高效团结、精诚协作。大厦为我们做了很多，如开展各项职业技能培训，举行各项活动，进行技能大赛以及故事达人讲故事等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。我们应该怀抱感恩的心积极回报大厦，让我们“同身心、共进退”，为大厦创造财富，体现自身价值，为大厦美好的明天而不懈奋斗，使大厦就像蓝蓝的天空一样宽阔、明朗。

餐饮部

平雪梅

我心中的桃花源



盼望着，盼望着，东风来了，春天的脚步近了。朱自清散文《春》仿佛成了春天的标志。

暮春三月，莺飞草长，杂花生树，群莺乱飞。桃花次第绽放，柳树抽出嫩芽，处处洋溢着春的气息。春日虽然春光无限，无奈却很短暂。在这样一个地方，美景环绕，美食相伴，仿佛整个春天都是属于自己的。山东大厦——一个集美食美景于一体的花园式酒店。

咖啡厅观景区找一个靠窗的位置，手中搅拌着一杯温热的咖啡，窗外湖中天鹅与拖着笨重身体的鸭子整齐有序的嬉戏游荡，视野再往外摊开，曾被

唐明皇李隆基比作杨贵妃的海棠花争相开放，枝条茂密重叠，花繁叶茂几乎将太阳也给遮住，缓缓移动目光，雪花般洁白的梨花，微风拂过，梨花飘落风带雨，如同一位舞者翩翩起舞般美丽。树态优美的桃花，花朵丰腴，色彩艳丽，古人曾用“人面桃花相映红”来赞美少女娇艳的姿容，如同进入电视剧《三生三世十里桃花》折颜的十里桃林里畅游了一番。花儿竞相开放，花团锦簇，绚丽夺目，似云霞万朵。万般美景，唯山东大厦独有。

能够寻到这样一个如诗如画般的地方，是何等幸运。

餐饮部

赵悦

我和大厦有个约



那是一个诺言，穿山越海真切，遇见梦想的明天，我奋进的脚步，披星戴月强烈，迈开大步就领先，快把青春充满电，齐心协力奔向前。

初见面：“人生若只如初见。2018年2月28日对于我来说是非常重要的一天，我从那天开始走出了青酒管的校门，走进了大厦。大厦屹立在泉城济南的繁华地段，我与它的初次见面就被它的华丽所惊艳，“Hello大厦，初次见面请多多关照！”当时的自己怀着惴惴不安而又激动的心情面试过关，从那天起我成为了天泽府班组的一颗钉子。”天泽府是大厦的一道风景线，它是一个四合院风格的鲁菜餐厅，古香古色，时不时的让人有一种穿越的感觉。

又见面：初入天泽府班组我简单的以为只是将我从学校所学到的专业知识实践操作，然而并不是这样的，还有很多是要亲身体会的。因为我刚上岗有很多不会的地方，所以很害怕问多了会招人烦，同时我又是一个特别害怕犯错的人，但既然是人又怎么可能不犯错呢，于是我开始大胆的去尝试。

有件事让我记忆犹新：那天开餐前姜超主管对弦歌厅进行餐前准备的检查，发现台面

存在着问题，姜超主管知道是我今晚负责弦歌厅之后把我叫了过去问我是否觉得哪里不合适吗？可我觉得差不多，姜超主管亲自示范，从如何给餐具定位，到摆台的标准手把手的交我如何把台面摆的更美观更规范。从这件小事情就能看出天泽府班组对细节问题的重视，我也因为这件小事对天泽府的工作有了新的认识。

刚开始的我总害怕犯错，但每次主管、领班、以及同事都会鼓励我，告诉我做的很棒，让我继续努力。每天餐前餐后我的师傅杨云领班总会告诉我应该做什么，如何去，甚至有很多时候主管领班都会放弃自己的休息时间，来帮我们做餐后的收尾工作，这让我十分感动，同时这也让我快速的融入到了天泽府这个大家庭中。生活中我们更像是家人、朋友，在天泽府我找到了家的归属感。

我很幸运可以成为天泽府班组的一员，希望在以后的日子里我可以不负大家对我的期望，为大厦，为班组贡献自己的微薄之力，成为天泽府中一颗永不生锈的钉子。

再见面：我和大厦有个约！约在欢呼雀跃那一天！约在新征途的新起点！

接待国内外来宾的工作看起来特殊，但其精神态度在本质上并没有什么不同。周密的事前准备、诚挚的待客精神以及齐心协力的团队精神都是不可或缺的。

客房部

武丽娜

致职场新人



竹子用了4年的时间，仅仅长了3cm。从第五年开始，以每天30cm的速度疯狂地生长，仅仅用了六周的时间，就长到了15米。其实，在前面的四年，竹子将根在土壤里延伸了数百平米。

做人做事亦是如此。不要担心你此时此刻的付出得不到回报，因为这些付出都是为了扎根。

人生需要储备，有多少人，没能熬过那三厘米？

什么叫价值？同是两根竹子，一支做成了笛子，一支做成了晾衣杠。

晾衣杠不服气的问笛子：

我们都是同一片山上的竹子，凭什么我天天

日晒雨淋，不值一文，而你却价值千金呢？

笛子回答说：

因为你只挨了一刀，而我却经历了千刀万剐，精雕细做，晾衣杠此时沉默了。

人要经得起打磨，耐得起寂寞，扛得起责任，肩负起使命，人生才会有价值。

看见别人成功或受到领导重用的时候，不要嫉妒，因为别人付出的比你多。

这就叫竹子定律！不要抱怨，用心做就会有答案，用心可以做成事，坚持可以成就事！

谨以此文献给即将毕业的实习生，山东大厦就是你们蓄积力量，扎根深处的沃土，珍惜机会，实现自我，望你们的前途一片光芒。

实习天地

客房部

邓郁娟

用恰到好处的服务让宾客体验幸福

初来大厦，初到客房部，第一次参观别人如何整理房间，感觉每位客房服务员都有一双神奇无比的“魔术手”，能够在很短的时间内让一间脏乱的房间变的整洁如新，一尘不染。

开始上岗前，我其实没有认为整理房间是一件多么艰难和辛苦的工作，“不就是整理房间吗，在家里都会做，来到这也一样。”上岗的前一分钟，我还这么想着，然而上岗后马上让我改变了想法。“床垫怎么这么沉，房间怎么这么大，要擦的东西怎么这么多。”

一天下来，腰酸背痛，身上还不知道被什么物品磕得青一块紫一块。一天接一天的工作着，在身边同事，师傅，主管的帮助指导下，我渐渐地学会了做房程序，学会了怎么高效的运用时间。客房部四区是我工作的区域，这里是一个有爱的大家庭，大家都是团结友爱，互帮互助。渐

渐的，我开始适应客房服务员这份工作，这份工作教会了我细心对待工作，明白了一个团队在工作中的重要性。

在刚来的这一个月里，我发现要能自如的做好一项工作，都要用积极的态度，良好的心态去完成自己的每一份任务。保持好愉悦的心情去对待每一天，因为快乐的心态才不会使我觉得工作的疲惫与乏味。

只有真诚的发自内心的服务，才会得到客人的满意与微笑，而我得到的不仅仅是客人的微笑，还是对大厦的认可。再接下来的时间里，我会用我更加饱满的状态，对待我的工作，对待客人，对待同事，去向身边的人积极学习长处，弥补自己的不足，用乐观的心态去面对每一天的工作，用恰到好处的服务去让更多的宾客体验幸福！

餐饮部

许东越

只要路是对的，就不怕路远

不知不觉我已经来到山东大厦一个多月的时间了，在这一个多月的时间里，我感到自己有了很大的变化，学到了很多学校里教不到的东西，心态也发生了很大的变化，变得沉稳了许多，对一些事物的看法也发生了改变。

我还记得来到大厦之前，自己总认为在学校里学一点书本的知识就可以在酒店里得心应手，而不明白最大的学问是在生活和工作中，最厚实文章在书本之外。现在我懂了，是大厦教会了我如何以诚待人，与人为善，让我在短短的一个月时间之内快速的成长。刚开始工作时，什么也不会，是班组的同事们不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作时的服务流程和注意事项，将

她们的工作经验倾囊相授，让我感受到了班组的温暖。当看桌劳累的时候，是领导和同伴们的鼓励和帮助，让我一次次的坚持下去。当客人很晚离开时，一句简单的谢谢你，就是对我莫大的鼓励，感觉再晚也值得了。

一个月的时间过去了，在这一个月的时间里，感觉自己完全成了大厦的一份子，对大厦有了深厚的感情，和一起工作的同事建立了深厚的友谊。对于餐饮我学习的东西还有很多，要学会观察，做好服务。服务要及时、仔细、周到，要充分了解客人的需求，提供个性化的服务，对经常来的客人要及时建立和补充客史记录，知其喜好，尽力给予满足，让客人有宾至如归的感觉。

客房部

全结结

我的实习之旅

来到新环境已经一个月了，从开始到岗培训到现在能熟练完成所需工作，一步步在充盈着自己。刚刚来到大厦工作时就被其所震撼，豪华的装修、职业的工作人员、优美的景色，从消费者角度看让人感到十分大气舒适，还有满足感和成就感，从工作人员角度看，让人感到工作地点很

高端有气势，有种自豪感。

作为刚从学校步入社会的一员，缺乏工作经验，甚至最基本的工作都会犯错误，有时也会打起退堂鼓，但是每次错误都会让我成长，让我养成了多问多看的习惯，多向老员工学习经验。我很珍惜这次工作机会，让我学会了很多，极大地锻炼了我的耐心和责任心，学会了用心用脑去完成自己的工作，更让我学会了善于总结和学习好的经验。回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，却很充实，我觉得有成就感。

通过与同事一起相处的这段时间，我发现无论为人还是处事，自己都有较好的改变，工作起来也不觉得像开始时那样累了。为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。

以后的工作中，我会努力以阳光微笑暖人、love服务暖心的理念，用我的真诚去打动每一位宾客，为了更辉煌的明天加油！



体贴关心客人，虽然有些行为微不足道，但却能实实在在地做到客人的心里。越是体现在不经意间的关系与体贴，就越能带来意想不到的好效果。

餐饮部

殷丽华

一勤天下无难事

春天是一个充满希望的季节，到处都是生机勃勃的景象，正如初来乍到的我，一切都是新的。

我是一名餐饮部的实习生，刚来到山东大厦就被员工们的热情所感染，它是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点。虽然并不是什么出众的工作，不过是这社会最平凡的工作者，但同样需要在自己的实习岗位上尽职尽责、不辞辛苦、勇于奉献、辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给大厦丢脸，不给自己抹黑。用自己的能力证明，我们是一个强者，不论工作还是学习。

通过这一个多月的时间我学会了：服务宾客的原则，服务宾客的程序，服务中工作细则，宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐，铺台、摆台的注意事项，换烟灰缸的重点，点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧，斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识，处理客人投诉及服务突发事件对应技巧，餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等，为我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

我总结出：当你热爱自己的工作，你就能快乐地、更容易地做好你的工作。你就可能将平凡的工作做得不同凡响，企业最需要的人就是热

爱工作的人。餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些也不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋，成功的大门就为你敞开。在努力者面前，机会总是均等的。所以我会继续努力工作，不断学习，让自己变得更优秀！



客房部

邢宏伟

实习生心得体会

一个月的时间，一晃而过，在这个月中我领悟到了很多东西，这些都将让我终生受益。例如工作中铺床的技巧，团队中的合作精神，让我深刻体验到一个团队的强大。虽然我们工作看起来很简单，只不过是打扫卫生，收拾房间而已，但是当我开始真正走入工作中，才发现做什么都不是那么容易的，干什么都需要精益求精。对我来说，铺好一张床已经不是完成任务那么简单，

每当我铺好一张床，我都会觉得特别的有成就感。在这一个月的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须端正自己的工作态度，以一种乐观的心态，面对每一天的工作。

也感谢师傅的认真教导，让我能够独立做房。在以后的工作中，我会更加努力，还需要加倍学习知识，还需要大家多多指导，才能对工作更有信心，更快进步！

本期主题:

如何做一个讲好大厦故事的达人?

★用心里的尊重与自豪，用内心的声音讲出来，
先感动自己，再感动宾客



@谷梦（前厅部）：作为大厦故事的传播者，故事达人首先要从工作中对大厦的文化了解并认同，将日常感受到的点滴，加上自己的理解和对大厦的那份归属感，不只是用语言，用动作，更是用心里的那份尊重与自豪，通过生动的形式表达出来，在我们将故事说出来的同时，也是再次把故事讲给自己听。让自己先感动，才能感动大家。



@贾子恒（前厅部）：如何做一个讲好大厦故事的“达人”，我认为首先要了解它，了解它的文化，了解它的背景，了解它的制度，了解它的意义，然后切身的体会它，全身心的投入。把自身对它的感情跟自己的想法结合到一起，用自己内心的声音讲出来。



@李世静（客房部）：感恩在大厦发生的点滴，感恩领导细致入微的关怀，感恩同事源源不断的帮助，感恩客人的宽容理解，大厦的文化理念深入人心，我愿将大厦的故事传承下去，让更多的人感受到爱，感受到大厦的温馨高档。我们是有故事的人，我们是故事达人，讲大厦故事，做故事达人。



@刘永召（客房部）：大厦故事是大厦生活的感情里泛起的浪花，浪花是水，但是跳跃起来的水，故事是生活，更准确地说是稍微特别一点点的生活，一段生活，一件事情，一个细节，一个镜头，一个人物……引起宾客有那么一点瞩目、一点动容、一点感怀……，要如何做一个讲好大厦故事的达人，最好的办法就是“实话实说”的将大厦故事讲给你听！



@陈蓉（客房部）：讲故事最重要的是对故事的讲解，换句话说也就是重现场景。重现场景的一个技巧就是表达具体化，描述细节化，这样才能使听众以一个一致性的画面进入情节。

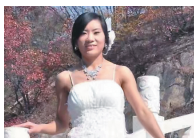


@温文文（客房部）：将大厦的一切牢记于心，在大厦像在家一样熟悉每个角落的味道，熟悉每一样东西，一切都是那么自然的在记忆中，只有一切在记忆中才能成为讲好大厦故事的达人。只有“心中有”才能信心百倍，挥洒自如的讲出来，才能赢得宾客们的心。

★以主人翁的姿态将美传递给宾客



@郑玲玲（客房部）：作为大厦人，我就是这个温暖大家庭的一份子，要始终以主人翁的姿态自居，始终以饱满热情的工作态度笑迎八方来宾。通过真诚的服务语言和专业的服务技能，用实际行动为每一位宾客讲好我们大厦的故事。



@马芳芳（客房部）：首先扎实做好分内之事，在工作中不断总结整理服务案例，在对客服中不断完善形成优秀的大厦故事，人人都成为大厦的故事达人。



@杜蕊（前厅部）：每个人都应该有一双发现美的眼睛，我们每天都工作在大厦，对大厦的感情就像是一个大家庭一样。这个大家庭处处散发魅力，它的每一个摆件，每一处设计，每一幅墨宝，都有着自己的故事，自己的含义，有的是美好的祝福，有的是深刻的寓意。这些都那么独具匠心而有魅力。作为讲故事的人，不仅我发现了这些美，也应该将美丽传递给大家。



@曹艳艳（客房部）：用东道主的心态将大厦故事展示给宾客，让宾客不仅感受到大厦产品带来的尊贵、温馨、好客，更能体会到大厦优质的软件服务，通过不断地学习来充实自己，为宾客提供恰到好处的服务。



@王荣华（客房部）：很荣幸我参与了大厦故事达人秀，作为参与者我更加清楚了自己的岗位，我会在以后的工作中发挥主人翁意识，用自己善于表达的沟通方式和客人沟通，让更多的人了解我们大厦的文化，感受我们大厦的魅力，让更多的人可以走进大厦，感受大厦，留在大厦，最美的期待。



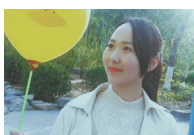
@王海丽（客房部）：当你用阳光灿烂的笑容迎接每一位宾客，并及时准确提供给客人未表达的需求，让客人在服务中体会大厦的企业文化与专业素质，多看多问多做，最好的故事是把最完美的服务态度和品质展现在客人面前！



@夏冬梅(餐饮部)：如何做一名讲好大厦故事的达人,首先要有阳光一般的心态,在工作上有积极向上的态度。要对客人有诚心,能够用心与客人交流,只有心与心的与别人交流,才能获得别人的欢心。



@杜新灿（前厅部）：山东崇德化，大厦颂繁荣。作为大厦员工，只有把自己融入大厦的企业文化，忠诚于大厦，把自己当做大厦故事里的人物，才能更好的为宾客服务。无论任何岗位，每个员工都有属于自己的故事，我们无时无刻不被感动着:安保部员工雨天为未关车窗客人挡雨，前厅部员工帮客人滴滴打车，客房部员工为客人熨烫衣服，餐饮部员工为寿宴老人提供生日蛋糕，会议中心员工为客人提供优质会议管家服务。不胜枚举，比比皆是，赢得了客人一致称赞。只要热爱大厦，热情服务于宾客，我们每个人都是故事“达人”。



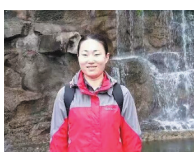
@翟雪妍（客房部）：每天发生在大厦的故事都精彩绝伦，作为服务人员的我们要扎实做好分内之事，灵活运用服务技巧，用我们的真诚和细致服务感动宾客，与宾客共同描绘在大厦的每一个故事，争做大厦的故事达人。



@解平（客房部）：用我热情专业的服务为各为宾客和同事提供帮助，为弘扬大厦的精彩，尽微薄之力，展现班助魅力所在。



@牛小会（客房部）：“讲好山东大厦故事，感受山东大厦文化魅力。”作为一名客房服务员用心做事，专注服务细节，为宾客提供恰到好处的服务。用自己的行动演绎最精彩的山东大厦服务故事。



@刘天霞（客房部）：讲好山东大厦的故事，对于客房部的员工来说，首先要扎实做好分内之事，将我们的客房打扫成大厦的一张张靓丽的名片，其次是为客人提供恰到好处的服务，用我们的细心，用心的服务，让客人获得流连忘返的体验。一静一动用不同的方式演绎着我们山东大厦的故事。

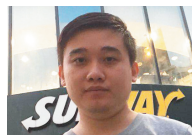


@刘加香(餐饮部)：讲故事的人很多，而能把故事讲好的却很少。想要讲好故事，必须要用心去感受大厦的文化内涵，而演讲人本身也要有敢于讲出来的勇气及自信。在宾客参观时我们不仅只是将外表呈现给客人更需要让宾客了解餐厅的文化故事，同时“故事”并不是机械的重复而是演讲人用一种特殊的方式将餐厅底蕴文化展现给客人。如此才可让客人趁兴而来满意而归。最后，要想将故事讲好 更需多加练习勇敢去讲，让我们展现出大厦人的风采！

★先做一个酒店领域出类拔萃的专业达人



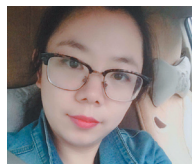
@张文霄(前厅部)：何谓“达人”？达人即在某一领域非常专业、出类拔萃的人。要做一个讲好大厦故事的达人，首先要成为达人，那就需要夯实业务基础，让自己具备熟练的业务技能，丰富的工作经验和敏锐的洞察力。要怎样才能有故事呢？那就需要充分利用自己的岗位优势，在为客人提供理所当然的服务的过程中发现客人的隐性需求，让客人淋漓尽致地体验到满意、惊喜加感动的服务。



@刘暄(客房部)：如何讲好大厦故事，我认为首先是要扎根于大厦充分了解大厦的一点一滴，这样在面对客人的时候才能把属于大厦自己的故事讲述的活灵活现引人入胜。



@魏茂霞(会议中心)：从宏观角度来说，首先要充分了解大厦文化，融汇贯通，充分展示大厦文化的风采，才能讲好大厦故事。从微观角度来说，作为一名员工，我认为讲好大厦故事就要从自身出发，认真完成自己的本职工作，热爱大厦，用LOVE式服务感化客人，阳光微笑暖人，LOVE服务暖心，带给客人个性化、暖心的服务，让大厦故事在每位客人之间流传，让每位来过大厦的客人流连忘返。同时，也要深刻认识自己的不足，反省自身，通过与同事之间的交流与合作，不断完善发现自己。把最好的一面展现给客人，努力做一个讲好大厦故事的优秀“达人”。



@韩娟(客房部)：正所谓：“活到老，学到老”，在这个资讯发达的年代，我们需要不断学习，才能够掌握快速而丰富的知识讯息。经由学习从而了解我们的产品，提升自己的涵养，讲出属于我们自己的精彩故事。



@王双双(客房部)：作为客房的产品必然是每一间客房都需要了解，并且掌握其特点，真情流露出文化内涵，在宾客入住时便开始进行现场演示并热情介绍，体现出表演性及仪式感，让宾客流连忘返，记忆深刻！俗语说：话不说不知，所以必须从现在开始，不断提升自己的语言表达能力，为更多的宾客去讲解我们酒店独有的故事，争取更多的客源。



@张莉湘(客房部)：为宾客提供恰到好处服务，为同事提供力所能及的帮助，用我的实际行动诠释大厦的企业文化魅力，传播和延伸大厦的闪光点。



@杨德芹(客房部)：如果想要对宾客讲好大厦故事，就要练好自己的基本功，打造一把属于自己的利刃，关键时刻信手拈来，自信优雅的讲出大厦的高科技、服务品牌，为宾客们创造流连忘返的体验，创造更多的忠诚宾客，成为一个讲好大厦故事的“达人”。



@马荣芸(客房部)：首先熟知大厦的各项企业文化，并将其融会贯通于自己的工作生活中；其次对自己岗位上的一切要有一个全面且细致的了解，并且熟练掌握各项业务技能；最后通过自己的积极努力去服务好每一位宾客，将每一个故事进行精彩的演绎及诉说。



@刘婷婷(客房部): 从身边的细微之处发现故事, 诉说故事, 让每一位宾客都能了解我们的故事。为大厦人打好基础, 演讲好自己的故事, 让每一位宾客都感受我们的温暖并爱上我们大厦。



@王长娥(客房部): 熟知大厦的每一个角落, 熟知大厦的每一项服务, 掌握大厦的基本信息, 熟识大厦每一项高科技, 拥有专业的服务技能, 执行好优质服务三部曲和黄金服务准则, 时时用真诚的love式服务演绎动听的服务故事。



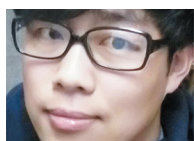
@丁云建(客房部): 掌握大厦企业文化及服务理念, 熟悉大厦周边环境; 大厦设施设备的使用及各营业场所的服务项目, 为宾客提供“一站式”服务, 并做好宾客在大厦期间的向导, 做大厦故事的贴心讲述人。



@赵鲁杰(客房部): 我要成为讲好大厦故事的达人, 熟悉大厦的所有产品, 熟悉大厦的每项业务流程与服务技能, 熟悉每项高科技。在客人面前我能够彬彬有礼、镇定自若的一一介绍出来, 让客人期盼入住体验, 让客人流连忘返, 让客人期盼再次到来。



@王晨晨(餐饮部): 首先要了解山东大厦的地域特色, 要了解山东大厦的优良传统。自身形象、气质都要好。要有一定的语言表达能力, 要把山东大厦的地域文化及特色都要生动的讲出来。



@刘宗海(餐饮部): 首先要具备灵活扎实的服务基本功, 善于发现宾客需求, 用暖心love式服务为宾客提供恰到好处的优质服务, 熟知故事达人的内容和规范, 用积极向上的心态和华美动情的言语表达我们一颗真诚热情的好客之心。



@朱艳(餐饮部): 首先要了解大厦。在这一点上, 需要介绍者多下功夫。只有对大厦足够了解, 才能讲出来。然后给语言润色。就像讲课一样, 学生更喜欢生动的故事, 还是枯燥无味的课本条框? 最后还要求演说者有一副好嗓子。甜美的声音, 可以让你的演说更出彩。

★利用网络平台, 员工讲给宾客听、宾客讲给朋友听、朋友讲给家人听, 才能把“互联网+酒店”的故事讲好、讲透。



@武丽娜(客房部): 深入践行山东大厦黄金服务准则, 提供始终如一的规范化服务, 在任何时候对任何宾客, 服务标准与品质绝不改变, 做一名会做、会讲、会演的大厦人, 传递我们优秀的独特文化是我们义不容辞的责任。树立正念, 传递正思维, 让我们成为正能量的化身, 感染身边的每一位同事, 每一位宾客, 让爱和温暖充满大厦的每一个角落, 使微笑随处可见。在互联网高速发展的今天, 讲好大厦故事唯有登上互联网高速列车, 充分利用携程、美团、去哪儿等第三方平台及微信、官网等自有平台, 迎合新时代宾客的精神需求, 用时尚、流行的元素, 对产品、服务、环境等进行设计、推广, 员工讲给宾客听、宾客讲给朋友听、朋友讲给家人听, 才能把“互联网+酒店”的故事讲好、讲透。



@曹永梅(客房部): 我们用专业的服务技能和配套完善的设施, 出售着我们的产品, 让宾客在体验中感受到幸福, 我们将这种幸福用图片和文字结合表达出来, 通过故事传播让更多体验到幸福, 感动。



@吴文达(客房部): 利用深厚的文化底蕴, 优质的love服务, 深入人心的品牌影响力, 不断的为宾客提供流连忘返的入住体验, 从而打造全新的奢华感受。让宾客发自内心的讲我们大厦故事。



锋尚 & 阅读



推荐书目

1



习近平讲故事

推荐人：总经理 田纳新

内容简介：

“深刻道理要通过讲故事来打动人、说服人。”善讲故事是古今中外著名政治家、思想家的共同特点，更是中国共产党领袖的过人本领。

总书记是讲故事的大家。他的讲话、文章，善于用讲故事的方式凝聚共识、解惑释疑，把深刻的思想、抽象的理论，转化为鲜活的故事、生动的例子。总书记所讲的故事，具体而生动、通俗而深刻，体现了对内政外交、治党治国的深刻思考，深蕴“中国智慧”，承载“中国道路”，既接地气、有文气，更见视野、显水平，也折射出他深厚的思想底蕴和人文情怀。

本书分为对内篇、对外篇。对内篇汇集了总书记讲述的廉政、品格、励志、治理等方面的故事；对外篇侧重于人民友好、国家交往、文化融通、历

史情感等方面的故事。每则故事都配以“延伸阅读”，丰富故事细节，还原故事语境，让读者对这些故事有更全面、更立体、更深刻的理解，更好地体悟故事背后的改革发展之道、大国外交之道、修身为人之道。

作者简介：

本书由人民日报组织编著，在人民出版社出版发行，资料详实、内容权威。《讲故事》与《系列重要讲话读本（2016年版）》一脉相承，但故事性更强，好读易懂、言约旨深，对党员干部、在校学生以及广大群众，都是很好的思想读本、学习材料。《讲故事》与《系列重要讲话读本（2016年版）》相配合，为广大读者深入领会以同志为核心的党中央治国理政新理念新思想新战略，提供了重要的学习材料。

推荐书目

2



带队伍就是带人心

推荐人：常务副总经理 鹿敏

内容简介：

本书从人的行为源自于动机的驱动，而动机产生于心理活动，因此分析员工行为的心理成因，是从根本上解决管理问题的关键这一原理出发，汇集数十位管理专家和心理学家的真知灼见，以心理学为切入点，探寻企业管理中面临的诸多问题，为管理者提供行之有效的管理之道，让管理者了解员工心理，让员工对管理者心服

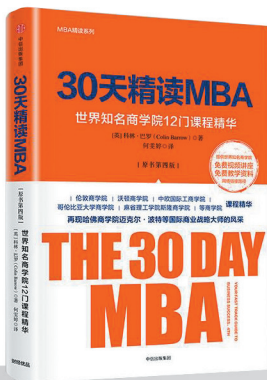
口服，从而建立默契与信任，打造高效执行团队。

作者简介：

成正心，管理学研究者、企业经营管理者。对变革、创新及其内在的本质规律有深入的见解。特别对管理学、心理学跨学科融合的实证研究颇有建树。在应用心理学领域耕耘多年，成果有的放矢，颇受读者好评。

推荐书目

3



30天精读MBA： 世界知名商学院12门课程精华（第四版）

推荐人：企化部经理 张家森

内容简介：

《30天精读MBA》第四版囊括商业法、经济学、财务、营销学和战略等12门核心课程，助您快速了解来自全球知名商学院的新理论动态和教学内容，介绍了多种工具和技巧，助您成功把握商机，实现商业计划。

四版新增了许多商业概念，使您紧跟当前的发展潮流。本书在讲解概念或工具时还引用了汤姆兄弟、蛇王啤酒、阿迪达斯、亨氏、福特、宜家、壳牌、脸书、谷歌等大企业的独到商业见解，并提供与时俱进的案例分析。

书中所列举的工具实用性很强，可以利用这些工具了解一些生命力旺盛的品牌如何在困难重重的情况下发

展壮大，其中特别关注它们在发展中国家经营的企业；了解在当今的全球商界和金融市场中商业形态和商业理念发生了何种转变；重新认识并掌握经营管理、组织行为、财务和会计等方面的新工具和技巧。

作者简介：

科林·巴罗，克兰菲尔德大学担任客座研究员，有15年运营企业的经验，他把自身掌握的MBA原理和知识应用于其中，非常成功。曾在英国、美国、澳大利亚等国的多所商学院从事教学、科研工作。其著作包括《商业计划手册》（The Business Plan Workbook）以及“30天精读MBA”系列丛书。

推荐书目

4



康震评说苏东坡

推荐人：客房部经理助理 李菲

内容简介：

本书是北京师范大学文学院康震副教授在中央电视台10频道《百家讲坛》所讲《苏轼》的基础上增订润色而成。对一代诗人苏轼那千回百转、跌宕起伏的传奇一生进行了精彩的讲述。

作者简介：

康震，1970年3月出生，陕西省绥德县人。文学博士。现为北京师范大学文学院副教授、副院长，硕士生导师。曾在南京师范大学文学院从事

博士后研究。中国李白研究会理事、中国唐代文学协会会员、中国韵文学协会会员。主要从事中国古典诗词散文研究、中国古代文化与文学研究。出版《长安文化与隋唐诗歌》等学术著作、教材多部。主持、参与“中国古代文学教育与文学的生成、发展与传播”等多项国家级、省部级教学科研项目。2005年至今，在中央电视台CCTV-10《百家讲坛》主讲《诗仙李白》《诗圣杜甫》《苏轼》《李清照》等专题讲座，获得观众广泛好评。

■ 书摘

第一章 少年成名

在中国文化史上，苏轼犹如一颗璀璨夺目的巨星横空出世，以他的天才、渊博，他的超逸、多情，为后人留下了一笔笔精神财富和一段段传奇佳话。

当我们登高望远，面对滔滔江水，会禁不住高声吟唱：“大江东去，浪淘尽、千古风流人物。”当我们中秋佳节合家团聚，望着皎皎明月，会禁不住深情吟诵：“但愿人长久，千里共婵娟！”当我们徜徉在庐山风光中，会禁不住感慨：“不识庐山真面目，只缘身在此山中！”当我们沉醉留连西湖美景，会禁不住抒情：“欲把西湖比西子，淡妆浓抹总相宜。”

当我们遭遇人生的无常，会禁不住发出无奈的叹息：“世事一场大梦，人生几度秋凉。”

当我们面对生活的挫折，会禁不住宽慰失意的自己：“回首向来萧瑟处，归去。也无风雨也无晴。”

……

苏轼的诗词成为我们滋养、丰富精神世界的重要源泉，成为我们提升寻常生活趣味的涓涓溪流。除了巨大的文学成就，苏轼在政治上也取得了很大的成功，他曾担任过翰林学士，负责为皇帝起草诏书，参与重大朝政的决策，地位很重要；还担任过兵部尚书、礼部尚书，大体上来说，相当于今天的国家部级干部，都是朝廷的要职。

我们不禁要问：苏轼是如何取得这么大的成绩的呢？一个人的成功是多方面因素综合作用的结果，既需要个人的努力，也需要良好的教育，有时还需要一点点运气。对于苏轼，他

的成功之路同样包括这些方面。

苏轼出生的四川眉山，地方虽然不大，但读书的风气却非常浓厚。苏轼和弟弟苏辙进京参加进士考试那一年，眉山县举荐参加进士考试的就有四十五人，考中进士的有十三人，中榜率近四分之一，这在古代科举时代可是很了不起的成绩。

苏轼的家庭是个典型的小康之家、耕读之家，家里有丰富的藏书。父亲苏洵一共有六个子女，三男三女。苏轼和苏辙的前面还有一个哥哥三个姐姐，但他们都不幸早逝，而恰恰就是苏家硕果仅存的这兄弟二人，日后竟然成为苏氏家族中最著名的人物。与父亲苏洵一起名列“唐宋八大家”之选，父子三人同在文坛上大放光彩，这在中国古代文学史上是不多见的。同时，苏轼、苏辙兄弟在政治上也拥有很高的地位！苏辙曾经担任门下侍郎，相当于副宰相，二品大员。

为什么苏轼兄弟会在文化与政治领域都取得如此耀眼的成绩呢？关键在于家庭教育。怎样的家庭教育才造就了这样两个优秀的儿子？这首先要归功于他们的父亲苏洵。苏洵虽然一辈子没做过什么大官，但他是北宋著名的散文家、学者。苏洵对他这两个儿子的要求非常严格，苏轼曾经在一首诗中记叙了小时候父亲监督自己读书的情景：夜梦嬉戏童子如，父师检责惊走书。计功当毕《春秋》余，今乃粗及桓庄初。怛（dà）然悸寤心不舒，起坐有如挂钩鱼……（《夜梦》）这首诗的意思是说：晚上梦见自己小时候贪玩儿的事，父亲对学习监督得很严格，按照学习计划，当天

本来应该读完《春秋》这部史书，结果才读到桓公庄公部分，不及全书的三分之一。心里担心父亲来检查家庭作业，所以感到提心吊胆总是不踏实，好像嘴里挂了鱼钩的小鱼一样焦虑不安。这是一首很有趣的诗，写这首诗的时候，苏轼已经六十多岁了，被贬到遥远的海南岛，过着清苦艰辛的生活。在这种情况下，他还梦见儿时父亲督促自己读书的事情，可见童年记忆的深刻。

除了严格监督学业，苏洵对两个儿子的人生教育也很到位。他曾专门写了《名二子说》一文，从苏轼、苏辙两兄弟的名字说起，告诫他们做人的道理：轮、辐、盖、轸，皆有职乎车，而轼独若无所为者。虽然，去轼则吾未见其为完车也。轼乎，吾惧汝之不外饰也。天下之车莫不由辙，而言车之功者，辙不与焉。虽然，车仆马毙而患亦不及辙。是辙者，善处乎祸福之间也。辙乎，吾知免矣。

文中的“辐”指车轮中连接轴心与轮圈的直木。“盖”指车盖。“轸（zhěn）”指车厢底部后部的横木。“轼”指车厢前端供扶手的横木。“辙”指车轮碾过的痕迹，也指道路。这篇短文先是说：对一辆车来说，车轮、车辐、车盖、车轸都有各自实际的用途。只有车轼，好像没什么实际的用处。但是如果去掉车轼，也就不再是完整意义的车了。

苏洵是想告诫苏轼：我之所以给你取名为轼，就是提醒你，才华横溢必然导致锋芒毕露，锋芒毕露必然会招致嫉恨、暗算，希望你在今后要收敛锋芒，而应该像车轼一样，虽然身

处车子的显要位置，却很善于掩饰、保护自己，这就是无用之用。

而对于苏辙，苏洵是想告诫他：行车必有车辙，而大家说起车子的功劳，不会想到车辙，如果有了翻车之祸、马毙之灾，罪责也算不到车辙的头上，车辙很妥当地处于祸福之间。我知道你将来一定能够避免祸患。

俗话说：知子莫如父。苏轼、苏辙兄弟日后的经历真真切切地印证了苏洵老爸的这篇文章中的担心。苏轼一生之所以麻烦、风波不断，一个很重要的原因就在于个性真挚坦率，面对问题，面对矛盾，只要心中有不同的想法、观点，都恨不能一股脑儿全说出来。他的诗文创作更是口无遮拦，如鲠在喉，不吐不快，不善于掩饰自己，结果麻烦事儿一个接着一个。但这似乎也正是他可爱的地方，也是我们大家喜欢他的地方。

苏辙与他的哥哥相比就要稳健得多，冷静得多，个性也比较平和深沉，含蓄不露，所以他一生虽然也历经风波，但终归以七十多岁的年寿平安度过晚年。不过在我们这些读者心里，苏辙似乎就少了许多快意恩仇、潇洒自在的魅力，就不像他的哥哥苏轼那么可爱了。

父亲的言传身教，一方面使苏轼兄弟接受了正规而良好的文学艺术教育，另一方面也赋予了他们不拘礼教、开拓进取的卓然之气。与此同时，来自母亲程氏的教育对苏轼兄弟的成长也至关重要。苏轼的母亲程夫人出身宦宦之家，文化素养深厚，个性仁慈而果断。她对苏轼的人格教育也很值得我们学习。

在《宋史·苏轼传》中记载了这样一件事：苏轼十来岁的时候，程夫

人给他读《后汉书·范滂传》中的故事。范滂是东汉时代的著名政治家，他查办贪官污吏，铁面无私，结果遭到奸臣陷害，被判处极刑。上刑场前他与母亲诀别，说：“母亲，我对不起您。今后只有靠弟弟尽孝心了，我就要跟随父亲在九泉之下。生者和死者，都各得其所。只求您舍弃难以割断的恩情，不要增加悲伤。”他母亲深明大义，对他说：“你今天能够与忠义之臣齐名，死有何恨！既已享有美名，又要盼望长寿富贵，岂能双全？我支持你为了理想舍弃生命。”这真是一个荡气回肠的故事！

十岁左右的苏轼听完故事站起身来，激动地说：“母亲，倘若我也要做一个范滂这样的人，您同意吗？”他是在反问母亲：“您同意吗？”程夫人又会做出怎样的回答？可能会有几种答案。第一种是：真是妈妈的好儿子，我同意！第二种是：儿子真



乖，范滂是个好人，不过妈妈可不想让你去死！第三种：别瞎说，妈妈还指望你养老送终呐！你不能简单地说这几种回答哪个对哪个错，让我们看看程夫人的回答。程夫人很平静地说：“你如果能做范滂，我难道不能做范滂的母亲吗？”

什么叫人格教育？什么叫道德教育？什么叫潜移默化？什么叫以身作则？为什么苏轼一辈子疾恶如仇、光明磊落、爱憎分明、百折不回？为什么有那么多人仰慕苏轼的人格魅力？良好的家庭教育，尤其是父母的人格教育对于孩子的成长实在是太重要了！

程夫人个性果敢坚毅而又仁慈善良。苏轼家里的庭院种满了各式各样的花草树木，显得生机勃勃，引得许多鸟雀都来这里栖息、筑巢。苏轼和小伙伴看到这么多小鸟来家里，当然高兴啦！可是程夫人却担心小孩子不懂事，会弄伤鸟雀，伤及幼雏，于是“下令”严禁小朋友捕鸟！如此一来，来这里安家筑巢的鸟儿自然越来越多，有些胆子大的鸟儿甚至把窝筑到了低矮的树枝上。苏轼兄弟和小伙伴常常围在鸟窝边，逗弄可爱的小鸟，给它们喂食。苏轼曾在《异鹊》诗中深情回忆起童年这段有趣的场景：昔我先君子，仁孝行于家。家有五亩园，么凤集桐花。是时鸟与鹊，巢馥可俯拏。忆我与诸儿，饲食观群呀。

程夫人这种刚柔相济的个性对苏轼一生有着非常大的影响。近千年来，人们之所以热爱、敬仰苏轼的人格，之所以喜欢颂读他的文学作品，不就是因为这些作品表现出了苏轼那宽厚、仁慈、博大的精神世界吗？苏轼这种思想个性的形成，与他的母亲程氏显然有着直接的关系。

女人永远是最佳辩手

陈铭

我在辩论的赛场上拿过世界冠军，拿过全程最佳辩手，也算得上是小有收获。但是说实话，有一件事情真的非常丢人。但是在这里我必须要在座所有人坦白：就是在生活的辩场上，有那么一个人，我是从来都没有赢过，那个人就是我的老婆。所以不知道在座各位会怎么想，但是我本人是发自内心的赞同一句话：“女人永远是最佳辩手。”

但是，凡事总有原因，为什么呢，后来我开始琢磨琢磨琢磨，我找到了第一层原因，男人总是输，那是因为男人总是讲道理。我有一个饱经沧桑和血泪的小小忠告，告诉在座所有的男士，就是当你面对女人的时候，你永远永远不要试图讲道理。因为她们会坚信你解释就是掩饰，掩饰就是欺骗的开始。

我老婆有一次，她看中了一款包，她就把我拉过去说她想买。大家都知道全世界所有的女人，喜欢的包就只有两个特色，第一美，第二贵。当然女人会

比较关注它的前者，男人呢，只能关注后者。所以我老婆一直在看那个包的时候，我也一直在看那个包的价签。我在数，个十百千。我当时数着数着我崩溃了，我赶紧把她拉到一边，我背着这导购我拉到一边。

我得说服她，我说老婆，你知道咱们中华民族五千年，最美的传统美德是什么吗？勤俭节约呀；你知道当今中国经济最欠缺的精神是什么吗？是支持国货呀。你看看这个包，你看看这个包的价格，你知道它成本只有多少吗，你知道它利润翻了多少倍吗。你冷静一下，你跟我一起深呼吸。你想想看，我们家庭现在的经济情况，我们的收入状况。你现在买这么一个包，它理性吗，它负责吗，它是个现在我们应该有的选择吗。你这么漂亮一个大姑娘，你拎着这么一个包走在路上，你遭贼惦记呀；你拎着这么一个包去单位，你遭人妒忌呀。你考虑过单位和谐吗，你考虑过人际关系吗，你考虑过你办公室大妈的感受吗。

我当时说实话，上到民族情怀、消费理念，下到买这个包的性价比、收现比、收益比、风险比、收支情况对比。我慷慨激昂、鞭辟入里，我自己都已经快为我自己的沉稳和理性征服了。

然后，然后她只是看着我，眨巴着她的大眼睛，然后她问我说，是你的那些道理重要，还是我重要。傻了吧，你说呀、说呀、说呀、说呀。你的那些唧唧咕咕、滴滴答答的臭道理、烂道理，都比我重要一千倍、一万倍对不对；在你心里，我根本就不重要对不

对；你根本就不爱我对不对；你之前要娶我的时候，说的那些你爱我你爱我，都是骗人的对不对；你根本就不爱我了，对不对。真的，她的眼泪当时已经快要飙出来了。

你说这个时候你除了宣布她是最佳辩手，并且掏出银行卡给她颁奖之外，你还有任何其它的选择吗？

这是我总结的第一层原因，然后我往下深入的踏了一步，完了，我发现了事情的真相，女人永远是最佳辩手。就是因为女人根本就不是辩手啊，亲们。她们是，她们是，评委啊。她们是在你们感情生活中，判断对错输赢，选择最佳辩手的评委和导师啊。很多时候如果您和您的老婆发生了争执，万籁俱寂的夜晚，您看向身边爱人的时候，有没有一种看着导师，甚至是看着导演的这种感觉，对不对。当然，对于我本人来讲，我是个辩手，作为一个辩手大家想一想，还有比发现你对方辩友其实是评委更深的悲哀吗。

就在这一份浓的不能再浓的悲哀当中，突然有一个全新的观点，让我一下是灵台透亮、豁然开朗。大家想一想，作为一个男人，咱们输，咱们输掉了一生的比赛。可是咱们赢，赢得了什么呢？那是一颗可爱的、俏皮的，甚至有一点点蛮横的，但是从不遮掩、从不伪装的，少女的心啊。这个世界上还有什么比一颗愿意陪伴你到终老的真诚的少女的心更宝贵的东西呢。所以人生的辩场上，女人永远是最佳辩手，男人总是输，女人总是赢。

那只是因为，爱。



毕淑敏：欣喜是自酿的

第一次认得“酿”这个字，它和“酝”肩并肩，相依为命。不过跟在它们俩身后不远处，是“会议”和“人选”这样正襟危坐的词。所以，我觉得“酝酿”是很严肃的行为。

后来才知道，酝酿本是家常事情。“酝”的繁体字，偏旁还是“酉”，只是右边为“温暖”的“温”字之一半，意思就是温热和暖。“酿”的繁体字，左边也还是“酉”，右边是个“囊”字，指的是包裹容纳之意。这两字连在一起，描述的是在谷物中放置酵母，让谷物慢慢发酵的过程。只要静候的时间足够长，原本的粮食就会因曲种不同，变成酒、酱油、醋、干酱等不同成品。

“酝酿”如同一只金手指，探入谷物之后，让原粮成了脱胎换骨的妙品。

比如，红葡萄酒和葡萄是大不同的，虽然它们还羞涩地保留着一脉相承的殷红。黄豆和豆瓣酱也分道扬镳了，虽然它们都还保存着某些破损的豆瓣。醋和它的前身就更南辕北辙了。洁净的透明米醋有得道成仙的飘逸，它粗糙的前身像池塘中的泥。

酝酿就是如此惊艳，时间与曲种合谋，平凡的谷物开始升华，自此酿泉为酒，积渐而成，点石成金。

曹操除了金戈铁马可歌可泣，还会

酿酒。他呈给献帝的酿酒秘方，从用曲多少用稻多少，到何日渍曲几日一酿，都说得条缕分明。甚至给酿得不成功的酒，指出了一条洗心革面之路——“若以九酝苦难饮，增为十酿，”，即可变成好酒，能够甘饮了。

古代的知识女性卓文君也是会酿酒的。靠自己双手劳作，酿出的美酒，一时间竟成了私奔之后司马相如小饭店的招牌。

现代的女人男人，很少会酝酿之法。葡萄酒是在酒厂制造的，酱油是在酱油厂生产的，醋是在醋厂完成的。我们荒疏了很多本领，以为万物都是从超市的货架上诞生。

我有个朋友是红酒庄的品酒师。我在他那里速成过红酒的知识，为了自己写小说描绘贵族晚宴的时候不至于露怯。他耐心讲解，希望我能成材。谆谆讲解多次之后，进入了验收阶段。

他拿出“酒鼻子”，考察我的长进。“酒鼻子”这名字说起来凡俗，实则是一种来自法国的专业品鉴赏工具。它把葡萄酒的香气收集起来，制成类似标本的小瓶子，包含了葡萄酒中常见的78种典型气味。共分为54个香味系列，12油味和12橡木系列。水果、花卉、树木、草本、香料、动物等味道无不囊括其中。比如荔枝、

黑醋栗、黑醋栗、松露、胡椒、烤杏仁等等八竿子打不着的气味，在“酒鼻子”里都占据一席之地。

合格的品酒师者，要能准确地说出各种气味的名称。当我成功地把“酒鼻子”中的某一果香，说成是“柿子椒味”之后，品酒师以绅士的绝望表达了对我的遗弃。

不过，我可没有以怨报德地放弃他。某年夏天，我的一位朋友送来了一大篓优质葡萄，晶莹欲滴，紫霜盖顶，我以为他从花果山归来。非常好的葡萄。猴王汗水涔涔地说。是啊是啊。我频频点头。然后为难地说，这么多，怎么吃得完？

把它们冻起来。寒冬腊月时，拿出一粒，往嘴里一扔，嘎嘣脆，你可以咂巴出夏秋的味道。猴王说。我下意识地托了托腮，琢磨我的槽牙可能经得住这般咋暖还寒？不管怎么说，我表示了衷心的感谢。猴王走后，我给能想得起的亲朋打电话，约好送葡萄的时间。整整奔波一天，所余葡萄之量仍是惊人。

我给绅士品酒师打电话说，我要送您一些上好的葡萄。

给我送葡萄，有点像给渔民送蛤蜊。酒绅士回答。

但是，我的葡萄太多了，放下去会坏掉，暴殄天物啊！我真有点急了。

那您可以把它们酿成葡萄酒。酒绅士说。

酿……酒？完全不会。我茫然。

酿酒并不难，从前几乎所有的女人都酿酒。我把要领教给您，网上也有攻略。您只需准备一些干净的玻璃容器就行了。酒绅士轻描淡写。

在送无可送的危急情况下，为了挽救葡萄，只有学习酿酒。

哪儿能有酒曲？我突然想到这一

极重要的问题。

如果您是专业的酿酒工厂，当然需要酒曲。但您在家里试着酿这么一点葡萄，可以不用酒曲。酒绅士说。

本来我就是生手，再没有酒曲，这不还没启动就意味着完全失败吗？我气急败坏，觉得这酒绅士草菅人命。哦，正确地说，是草菅葡萄命。

酒绅士说，您的葡萄上可有一层白霜似的东西？

我说，有。

酒绅士说，这正是天然野生的酵母菌。您只要在清洗葡萄的时候不要把它们一网打尽，等上一段时间，它们就自动把葡萄发酵成酒了。

我半信半疑，说，就这么简单？

酒绅士说，是的。您想想，最初的葡萄酒一定是自然发酵的，那时候，哪里有现成的酒曲呢。请相信大自然。

我仍不死心，在网上搜索了一下“酒曲”。结果是酿糯米酒的曲种好买，酿葡萄酒的曲种只供批发，起批点足够发酵一吨葡萄。我这一堆命运多舛的葡萄，只有仰仗大自然的馈赠了。

按照酒绅士的指示，我把葡萄洗净晾干（保留了葡萄上的白霜，并对它们寄予厚望），然后带上一一次性手套，将葡萄一一捏碎。看猩红的汁液鲜血般淌入干净的玻璃容器中，心中像农妇般祈祷——葡萄啊葡萄，请你快快变成酒！

之后的每一天，我几乎每个小时去张望酝酿中的葡萄，看它们在粉身碎骨之后如何踏上涅槃之路。

葡萄们开始发泡膨胀，紫色的皮和灰白的籽向上浮动，在表面形成痂皮，臃肿而纷杂，简直和腐朽的垃圾差不多。我向酒绅士悲哀地报告，他毫不惊诧地说，这是发酵的正常过

程，酒酵母正在把葡萄中的糖份化为酒精，稍安勿躁，慢慢等待。

简段节说，在大约十几天的煎熬之后，我终于发现盛放葡萄的容器中，不再向上翻涌气泡，渐渐安静下来，汁液趋向澄清。

您可以过滤它们。酒绅士遥控。

过滤之后，葡萄汁女大十八变，居然有了葡萄酒的模样。

我向酒绅士报告喜讯，他仍旧是淡然的，说，好啊。

我说下一步呢？

他说，您可以把它们斟入酒杯，品尝一下。

我有点诚恐城隍，斟进酒杯的时候，居然有轻微的紧张。之后，我喝到了自己酿出的葡萄酒，清爽甘甜。

那一瞬，我吐着舌头呆住了。我一直认为我把葡萄酿坏是理所当然的，倒是这不可思议的简单平顺之成功，令人愕然。

我立马向酒绅士报喜。他并没有我这般兴奋，只是说，您赶快把过滤完的酒汁，用摄氏50度加热蒸一下。记住啊，温度既不能过高，也不能过低。之后，满瓶、密封、低温、避光保存。存储不得超过半年，就得喝完。

我说，为什么？他说，防止酒变成醋。我说，酒是酒醋是醋，两者怎么会混淆？酒绅士说，它们相隔并不远。在天然酵母菌存在的地方，也有天然醋酸菌存在。发酵完成之时，酵母菌就被自己生成的酒精杀死了，但醋酸菌还能继续存活。

我放下电话，思忖的结果是决定背弃老师。我想看到“酝酿”的全过程。1天过后，酒果真开始发酸。最初是若有若无的轻柔酸气，几天之后，就势不可挡地变成了彻头彻尾的醋。

我向酒绅士报告我的最终产品。

他沉吟了一下说，已经变成醋的酒，是没有任何方法复原的。果醋也是葡萄的升华。

实事求是地说，葡萄醋味道不错，冰过之后兑水喝，有秋天的清香。小口喝着自酿的葡萄醋，不知怎的联想到了幸福。幸福并不是与生俱来的，就像如果不经过酿造，葡萄和酒并不等同。对于幸福的把握，需要学习，需要等待。需要时间和努力。很多人以为幸福和外部介入有关系，就像我以为酿酒一定要有酒曲，要有外力的促发。这个外来的介入物，要么是一笔偶然财富，要么是一个天降奇迹，要么是巧遇了一位贵人或是追求到一个爱人，要么是误打误撞莫名其妙的好运……

毋庸讳言，外界当然是有一些益于幸福发酵的颗粒存在，就像需要购买的酒曲。但请注意，好运气并不直接等同于幸福。每天做白日梦似地期待外在的福祉，是年轻时很容易陷入的盲区。

请像一颗葡萄学习，它本身就携带着野生的酵母菌，一旦时机成熟，就会发酵成新的生命。人世间的俗常生活，也蕴藏着天然的幸福因子，白霜般粘结在生活的缝隙中。那就是我们对人世间的善良期望，是我们坚守勤劳的信念，是我们的真诚和友爱，是我们的努力和慈悲。只要有了这些，即使没有外来的助力，一样能创造出属于自己的幸福。需要的只是时间和持之以恒。这就是酝酿幸福的过程。

由于自己的不慎，导致了不幸时，我们常常会说——谁谁自己酿出了一杯苦酒。是不是可以反过来说，幸福也是自己酿的呢？有葡萄在，就有野生的酵母菌在，有生活在，就有天然的幸福因子在。只要努力，葡萄和我们，都有希望走向升华。

善良的回报

◎ 刘志坚

出租车司机亚当斯最大的愿望就是攒下足够的钱，把心爱的女儿从老家接到纽约。可是几年过去了，存款仍寥寥无几。更糟糕的是，还因为一个老妇人变得更少……

那天，亚当斯收到了一个约车电话，等他赶到时，一个老妇人已经等在公寓门口。他小心翼翼地把她安顿在座椅上，询问她要去哪里？

老妇人迟疑了一下回答：“医生说我的时间不多了，我想去天堂养老院看看。我没有什么亲人，还好有它陪着我。”说完，枯瘦的手抚摸着胸口的一样东西，眼角泛着泪光。这时，亚当斯才发现她的脖子上挂着一枚镶嵌着钻石和蛋白石的黄金戒指，只是很小，应该是小孩子佩戴的童戒。直觉告诉他，这枚戒指对于老人很重要，但他不便多问。

到达养老院后，老人掏钱付费，亚当斯却拒绝了，尽管他很缺钱，但在听到那句“我的时间不多了”的一

瞬，他就决定免费送她这一程。亚当斯看着老人和她脖子上的戒指，紧握了一下她的手，离开了。

几天后，亚当斯又接到了老人的电话，等他到达时，老人却没有在楼下等候，而是请他上去。进屋之后，他看到室内所有家具的门都敞开着，老人脚下是一个打开的手提箱，最上面是几张泛黄的照片……

老人憔悴的脸上写满沮丧，浑浊的眼睛透着焦灼，似乎在翻找什么。看到亚当斯，老人急切地哭诉：“那枚戒指不见了，我找了所有的地方，还是找不到，一定是落在你车上了！”

被冤枉的亚当斯有些恼火，他清楚的记得那天离开时，戒指就挂在她的脖子上。他想说出真相，但看着老人伤心的样子，话到嘴边又咽了回去。

看亚当斯默不作声，老人更加笃信自己的判断。为了恳求他归还戒指，她絮絮地讲述起来——

很多年前，婚姻失败的她与女儿相依为命。尽管每天忙碌，但有乖巧的女儿陪伴，她忘掉了疲惫，生活渐渐有了起色。在女儿9岁生日时，她买了一枚镶钻金戒，送给孩子做礼物。可是，几个月后女儿突遭车祸，等她赶到时，奄奄一息的女儿用微弱的声音说：

“妈妈，我不能陪您了，您要好好活下去，这个戒指我很喜欢，就让它陪着您吧……”她悲痛欲绝，想随女儿而去，可是孩子临终的话语却让她选择了坚强，用自己的生命替两个人活下去。从此，那枚戒指就挂在她的脖子上，贴着她的胸口，慰藉着她的心。

亚当斯的眼泪不由自主地流了

来，他已然明白那枚戒指是她生命的支撑，当即决定要扛下黑锅，用最短的时间，“还给”她一枚一模一样的戒指。

他宽慰老人说：“您的戒指一定是落在我车上了，找到后马上给您送来。只是我已经记不清戒指的样子了，您有照片吗？”老人蹒跚着从手提箱找出一张照片，上面的小女孩一脸灿烂，手指上是那枚戒指。

亚当斯安顿好老人，拿着照片驱车来到曼哈顿最大的珠宝店，说明情况后，满怀希望地等待着。店员拿着放大镜仔细研究后说：“这是几十年前的老款童戒，早就断货了，只能单独为您定制。但镶嵌的蛋白石来自匈牙利，钻石产自印度，还要进行做旧处理，最快也得3天，并且价格会高很多，大概要2万美元。”此刻的亚当斯想的不是钱，而是老太太焦灼的面



容，他当即答应下来。

三天后，亚当斯拿到定制的戒指，以最快的速度还给了老人。她拿着戒指仔细端详，脸上是一种无法言说的神情，抱住亚当斯泣不成声。亚当斯用辛苦赚来的一半积蓄换得老人的喜极而泣，他长舒了一口气。在他看来，钱没了可以再赚，而善良丢了才是可怕的事情。

他更加拼命的工作，继续做着与女儿团聚的美梦。

一年之后，律师找到了亚当斯，交给他一份遗产清单和一封信：

亲爱的亚当斯，我是乔伊，脖子上挂戒指的那个老太太。

拿到您找回的戒指时，我就知道不是我女儿的，您忽略了一点，那个戒指的内侧有我女儿的名字缩写……这些都无关紧要了。您对一个老人所做的一切，除了善良没有其他的解释。您让我在生命的最后，感知了一个陌生人的温暖。

当您看到这封信的时候，我已故去，律师会把我的全部遗产，包括您知道的公寓，还有郊外的一幢别墅赠予您。

此外，还有两枚戒指，一枚是您定制的，一枚是我女儿原有的，我在手提箱里找到了……

几个月后，亚当斯带着女儿来到一处墓地，对着墓碑深深鞠躬，父女俩的脖子上挂着一枚一模一样的镶钻戒指。

有时候，善良比聪明更难能可贵。因为聪明是一种天赋，而善良却是一种选择。



经典故事：

铁钉

☆ 侯全生

濮存昕是一位著名的影视和话剧演员，生活中与人为善，喜欢帮助他人。不过，很早以前发生的一件事情，改变了濮存昕帮助他人的方法。

当时，濮存昕所住的小区里来了一个捡垃圾的老人，他只捡些破烂，从不偷鸡摸狗。据说，老人是退休工人，因为家庭出现变故，才出来捡破烂换些生活费。

一天，濮存昕看老人什么也没有捡到，便很客气地将刚买的一袋橘子递给他。老人一怔，开口道：“我是捡破烂的，但不是乞丐。”说完，他便提着蛇皮袋子，蹒跚着走远了。

濮存昕听了，心里充满歉意，没想到，自己一个无意的举动，伤害到了老人的自尊心。

更令他不安的是，接下来好几天，老人都没有出现。

还好，几天后，老人再次出现了。这一次，等老人离开后，濮存昕在垃圾桶旁的墙上钉了两颗铁钉。第二天黄昏，他将一些提前包好的食品挂在铁钉上，想到天气即将变冷，又取来几件衣服，装在塑料袋里，也挂在铁钉上。那天，捡破烂的老人来了，以为是别人扔掉的，便取走了挂在墙上的两个袋子。

很快，小区里的人都知道了这个秘密，于是，那两个铁钉上经常会挂上一些食品袋。曾经有人看到老人在取下袋子时，眼里噙满泪水。

其实生活中，每个人都有尊严，也都希望自己获得他人的尊重。所以，在帮助弱势群体时，我们首先要想到的，是平等和尊重。付出关爱的同时，不被他人察觉到，才是真正的体贴和善良。



确认过眼神，我遇上对的城！

☆ 营销部 刘海伟

“确认过眼神，
我遇上对的人……”
而我想说
确认过眼神
济南是我遇上对的城……

看山看水自由身，
著处题诗发兴新。
日日扁舟藕花里，
有心长做济南人。
——金·元好问

有一种清澈甘甜， 叫济南的泉水

济南人有福，来自于甘泉，古往今来，这里的泉水就像血液一样在济

南人的身体里默默的流淌，清澈的泉水让这个城市变得滋润并引以为荣，于是济南也就当之无愧的成了泉城。

黑虎泉畔前来取水的市民络绎不绝，或用桶，或用壶，或开车而来，或步行而去，在这里，大自然的恩赐眷顾的是每一个济南人。

天气转暖至盛夏时节，护城河边的泉水浴场总是熙熙攘攘，或游泳，或嬉戏，或踏水，或乘凉，泉水拂过每个人的身，也清凉了燥热的心。

可以说，济南人的生活与泉水是息息相关甚至亲密无间的，对于泉水已经不仅仅是感官的享受，而是日常生活的享用，这是这座老城独特的风情，更是泉水文化的灵魂。

有一种曲径通幽， 叫济南老街老巷

现代都市的繁华已然大同小异，唯独城市的历史和内涵不同。沿着护城河、芙蓉街道、西更街道、曲水亭街一路走到大明湖，走在老街区，体验家家泉水户户垂杨，听听那些或凄美或磅礴或传奇的动人故事，这才是济南真正的魅力所在。

当你真正深入到老济南的深巷时，才会感觉到济南人与泉水是何等的相生相依。走在曲水亭街，随处可见潺潺溪水流过，四方小院，门前碧波荡漾，垂柳依依。以脚踏地会冒出水泡，这番乐趣，恐怕只有在济南才能见得到。

有一种绚烂， 叫“一湖一环”泉城夜景

济南的夜色，看了才知道它有多美，尤其是“一湖一环”景观照明工程亮化后，济南的夜景更为诗意，亭台楼阁倒映水中，构成了一幅极舒适的画面，美不胜收。

济南的夜，没有南方城市那么细腻，也不似北方城市般厚重。黑虎泉品色，明湖畔赏灯，两岸通明，花前月下，或约三五好友静吧中小坐，听着熟悉的旋律，酌一杯小酒，快意人生。

济南的夜，是月光洒向人间的烂漫，恰如家的宁静。你大可以无话不说，知无不言。诉说酸甜苦辣，道来喜怒哀乐，这里没有人会嘲笑，没有人会讥讽，只有一座老城对家人心声的聆听！

有一种诗词文化， 叫“济南二安”

清代学者王渔洋说：“婉约以易安（李清照）为宗，豪放惟幼安（辛弃疾）称首”，两个词风迥异的济南人如同两颗最明亮的星闪耀着宋词的天空。

趵突泉公园漱玉泉边的李清照纪念馆，精致的院落里种着芭蕉、海棠、桂花、樱桃，亭台楼阁，泉水流觞。“大明湖畔趵突泉边故居在垂杨深处，漱玉集中金石录里文采有后主遗风”，门前的这对楹联也许就是对这位绝代佳人美轮美奂词句的最高赞赏。

位于大明湖的辛弃疾纪念馆古朴庄重，浑然大气，院内郭沫若题写的楹联恰到好处的概括了辛弃疾壮阔而又流离的一生：“铁板琵琶继东坡高唱大江东去，美芹悲黍冀南宋莫随鸿雁南飞”。官场失意的凄凉，报国无门的悲愤，都化作一腔诗情，在尘埃落定后的晚年终于能够云山故园，烟柳斜阳。

这份泉水滋生出的诗词文化定会薪火相传、绽放光芒。

有一种美食， 叫济南美食之地

民以食为天，如果说，山水风物是眼睛的风景，那么美食，则是舌尖的风景……色、香、味、器、形，撩拨于唇齿，调动于全身。

鲁菜为八大菜系之首，泉城公园旁边的山东大厦传承鲁菜文化的精髓，吸取其他菜系的灵感，融会贯通

精于烹烩……正所谓“食不厌精，脍不厌细”，选取时令野菜、菌菇海鲜等当季食材，将烹点之妙、制作之工、品第之胜融入进春天的味蕾，带您品食自然的恩馈。

有一种情愫，叫遇上济南城

城市就像一个人，有自身的形象和涵养，而具有特殊文化品格和精神气质的城市，无疑是最具吸引力的。

济南就是这样一个地方，它的韵味不是一次神游可以领会；它需要细细的琢磨与品味；只有你的脚印踏过这座城市的大街小巷；只有你的思绪回味这座城市的百年飘摇；在济南，当你拥有了独属于自己的印迹；也许这时，你才能真正读懂济南！

济南一个你遇见了
便会爱上的地方
你不来“她”不走
泉城与你不见不散……



郓城壮馍



风味黄金鸡蛋蒜



菏泽羊肉汤



农家煎金蝉



定陶柴烧鸡

山东大厦美食之旅：舌尖上的菏泽

菜单制作/胡宗强 朱淼 摄影/吴丽娟

“若在这个季节，您来到山东大厦，将会有一场别具一格的味蕾体验，跟随大厦金厨游走物产丰富、食俗久远的牡丹之乡，追寻口感浓郁，色泽明艳的鲁菜传统口味，通过这些焕发食欲的独具特色食品，一起品鉴舌尖上的荷味食缘。”

郓城壮馍

壮馍是菏泽郓城传统名吃，是一种带馅的椭圆形煎制饼食，具有外香酥、内柔软、焦里嫩、馅味鲜香的特点，食之鲜而不膻，香而不腻，深受广大顾客的喜爱。

主配料：面粉、鸡蛋、牛肉馅

流程：

1.将面粉加鸡蛋调至面团，醒半小时；

2.将面团擀成长6厘米宽23厘米左右的薄片；

3.将牛肉馅均匀抹在面片上，拉成二尺长条，然后从小头折叠，叠成方块，两头露口处用手压合，再以面轴轧成长七寸、宽四寸、厚六分的椭圆形；

4.将面饼炸成绛红色，捞出，控油，以快刀十字切开，上盘。从刀口上看，一层面夹一层肉，面如纸薄，肉如丝絮，里里外外不下十几层。

菏泽羊肉汤

有着近200年历史的单县羊肉汤是菏泽特色传统名吃。在八十年代，即被收入中华名食谱，被誉为“中华第一汤”。汁浓洁白、不腥不膻、香而不腻、味道鲜美。

主配料：东山羊

流程：羊骨、羊肉冲水、飞水放入大料熬白汤，熟羊肉切片冲入羊汤，放入大料粉、香菜末即可。

风味黄金鸡蛋蒜

鸡蛋蒜是菏泽一带的一道家常小菜，一款让菏泽人魂牵梦绕的灵魂美食，咸鲜味美，色泽艳丽，每一口都是家乡的滋味。

主配料：山鸡蛋、大蒜（捣蒜泥）、盐、味精、香油



干煸牛肉



曹州粉肚

流程：鸡蛋洗净入蒸车，蒸8分钟（汤心蛋），加大蒜泥、盐味精、香油拌匀即可。

干煸牛肉

鲁西黄牛是山东最优质的品种牛，曾被誉为菏泽市的“国宝”，鲁西黄牛肉以肉质细嫩、营养丰富而深受食客喜爱。菜品精选新鲜鲁西黄牛高火煸炒，牛肉焦香，鲜香入味，口感劲道。

主配料：牛条脊、姜丝、香菜段、干辣椒丝

流程：

- 1.牛肉切片养好，过油炸焦香；
- 2.放入干辣椒丝、香菜段、姜丝炒匀即可。

农家煎金蝉

金蝉子，又名知了猴，素有唐僧肉的美誉，其营养价值极高，风格独特，具有多种滋补功效。

主配料：金蝉、葱丝、姜丝、香菜段

流程：

- 1.金蝉煮熟、煎酥压扁；
- 2.香油煸葱丝、姜丝、香菜段放入金蝉放盐调味炒匀即可。

定陶柴烧鸡

柴烧鸡，精选散养小公鸡。采用多种名贵中药材和循环老汤精心腌制而成，香味浓郁、酥烂脱骨，被评为菏泽地方名吃。

主配料：柴鸡

流程：

- 1.鸡盘好洗净，飞麦芽糖水，过油炸皮酥上色。
- 2.调汤：姜片、大料、盐、味精、鸡粉放入炸好的鸡煮30分钟焖6小时出锅即可。

曹州粉肚

又称香肚。是东明县传统名吃。精选优质瘦猪肉，名贵佐料及陈年循环老汤精工配制而成，浓香适口，香而不腻，风味独特，色泽纯正，营养丰富、老少皆宜，令人百吃不厌，回味无穷。

主配料：猪肉、淀粉、玉米、香油、盐、味精、猪毛肚

流程：将猪肉改刀加入淀粉，再加入各种调料装入小肚内，蒸3小时至熟即可。

菏泽胡辣汤

胡辣汤是菏泽当地久负盛名的一



菏泽胡辣汤



金牌毛肚冻

款特色小吃，口味胡辣鲜香，当地谚语云“早上一碗胡辣汤，给个神仙都不当”。

主配料：花生、海带、面筋、炸豆腐、青菜叶

流程：将水调面制成面筋，面筋下温水半小时，葱姜炆出香味加入调味，搅拌面筋，面粉浆里加入青菜叶。

金牌毛肚冻

毛肚冻是当地最负盛名的特色菜之一，秘制酱料熬制后加工成鲜嫩肉冻，鲜美无比。

主配料：毛肚、牛筋、蒜泥、香油、陈醋、味达美

流程：毛肚、牛筋余水改刀，高压锅加水、盐、味精、味达美、老抽、牛筋压1小时，加入毛肚煮20分钟，倒出成冻即可

特点：香滑可口，入口即化。



山东大厦·清照酒店即将落成开业

“2017年12月22日，山东大厦与济南市章丘区政府战略合作协议签约仪式在山东大厦举行。章丘区委、区政府将山东大厦·清照酒店全权委托给山东大厦管理，为章丘打造文旅名城注入新活力、增添新动力、拓展新空间，对进一步提升章丘城市品位、塑造章丘城市形象、推动城市功能完善具有重要的促进作用。”

山东大厦·清照酒店位于经十东路北侧，工业二路以东，占地面积75亩，总建筑面积10.7万平方米，地理位置优越，交通便利，是章丘城市建设综合开发公司开发建造并全权委托山东大厦进行管理的一座集商务、住宿、公寓、美食、会议、康乐、演出为一体的规模宏大、功能齐全的高星级酒店，预计将于2018年9月投入试营业。

酒店拥有商务楼层、豪华楼层和行政楼层客房270余间/套，448个床位。拥有各式中西餐厅4处，10个不同风格的豪华包间，可提供鲁菜、粤菜、川菜、火锅、西餐零点及自助餐、酒吧等不同风格的菜肴及服务。餐厅营业面积4000余平方米，能够容

纳1600人同时就餐。

会议中心设有24个形式多样的会议厅，1个容纳1500人的会堂，4个大型多功能宴会厅。会议厅装饰各具特色，堪称齐鲁文化的博览会，是举办大型会议、音乐晚会和文艺演出的绝佳场所。

另外，酒店还拥有120余间公寓，800多个室内外停车位，商务中心、商场、健身中心、棋牌室、KTV、茶室等综合服务功能一应俱全。

山东大厦作为服务我省经济社会发展的窗口，自2002年开业以来，以其科学的管理体系、人性化的LOVE式服务、先进的七常管理、标准规范的黄金服务准则等软实力，高科技现代化的硬件设施，始终保持良好的建设



发展势头。并先后荣获“全国五一劳动奖状”、“全国三八红旗集体”、“全国工人先锋号”、中国饭店金星奖、“全国巾帼文明岗”等国家级荣誉10余项；荣获山东省级文明单位、山东省旅游服务名牌、山东省文明旅游先进单位等省级荣誉100多项。自2010年起，受托管理了近10家酒店管理项目，赢得了业主方和社会各界的肯定，获得了良好的社会效益和经济效益。

双方此次合作，可谓是“强强联合”。有理由相信，经过双方共同的努力和奋斗，山东大厦·清照酒店一定会建设成为章丘对外接待的一扇明亮窗口，招商引资的一张靓丽名片，城市形象的又一个耀眼地标。





山东 & 南澳州牵手

Penfolds (奔富) 走进山东大厦

这是交流的桥梁，这是友谊的纽带，
山东大厦为两国文化经贸的友好往来架起互通有无的平台！



Penfolds 创立于 1844 年，拥有悠久
历史传承，在澳大利亚乃至全世界
酿酒历史中扮演重要角色

Penfolds 能够成为澳大利亚最经典
的葡萄酒，源自永不停止的创新精
神，源自对卓越品质的不懈追寻



微信



山东大厦

地址：中国山东济南市马鞍山路 2-1 号
邮编：250002
电话：86 531 82958888/82508888
传真：86 531 82958886
网址：www.sdhotel.com.cn