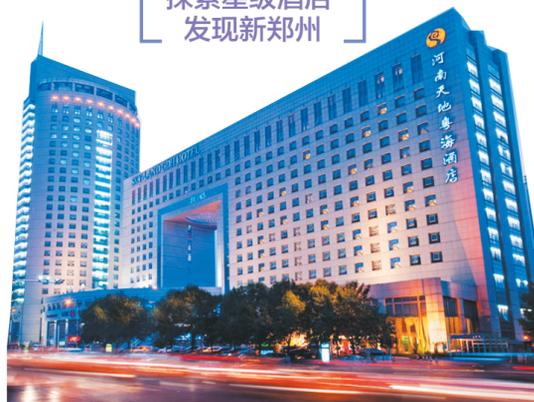


探索星级酒店
发现新郑州

天地粤海 转型求变谋发展

本报记者 武姣

在大多数人眼里,“女老总”睿智、干练,巾帼不让须眉,然而,河南天地粤海酒店总经理刘雪梅却不走寻常路,外柔内刚成了她的“武器”。单看形象温柔娴淑、说话轻声细语,很难想象正是她“陪伴”河南天地粤海酒店度过了最艰难的时期。

目前郑州酒店市场竞争越来越激烈,摆在面前的挑战和压力也与日俱增,但刘雪梅身上却有一股不服输的“倔劲儿”,不仅要让天地粤海酒店有更好的发展,还要通过植入“精益管理”、“收益管理”的先进理念,为酒店发展输入新思维新理念。

精益管理 建立良好发展机制

采访中,刘雪梅在回答每一个问题前,都会先翻看“笔记”,这是她在受访前专门整理出来的资料,她回答问题条理清晰、逻辑严密,尤其对于访问的态度,让记者感受到了“精益求精”四个字的内涵。

“2013年是酒店开业以来形势最差的一年,从3月份开始,酒店的客流像过山车一样急剧下滑。”她说,“在最艰难的时期接了总经理的担子,深感责任重大,放下身段谋转型,精益求精促发展,可说起来容易做起来难。”

为避免管理、服务、硬件等方面出现隐患,刘雪梅通过资源整合、激励约束,“精益管理”的理念植入酒店经营的每一个细节中,“这样才能产生1+1大于2的联动效应”。

国内外工业企业推广应用多年的“精益管理”理念,很少有酒店推广应用。刘雪梅独辟蹊径,把“精益管理”引入了天地粤海酒店。她认为,“精益管理”注重以人为本,提倡全员参与,重视事实的收集和数据的分析,它可以将企业的长期发展和当前的绩效考核联系起来,保持和提升酒店的竞争优势。2013年6月酒店运用“精益管理”思想开展了提高网评客人满意度的SDA项目。通过半年努力,将酒店客评满意度从4.2分提高至4.6分。

此外,“精益管理”还要和“收益管理”打组合拳,天地粤海酒店签约国外收益管理专家给员工做专题培训和咨询服务,并设专职收益管理岗位。“站在巨人的肩膀才能看得更远。”刘雪梅说。

开拓思路 满足消费者个性需求

工作间隙,刘雪梅经常和员工聊天,通过情感交流拉近与员工的距离。她是一个注重精神生活的人,在她看来首先要走进员工心里,探寻他们的价值观才能更好地让他们走进消费者心里,把握消费者需求,从而提供更加惊喜的服务。

刘雪梅笑着说,“每个企业都有自己的‘一把手’文化,我更愿意和大家进行心灵的沟通,我经常把自己的感想讲给大家听,让他们感受海底捞的‘变态服务’,喜鹊偷家的个性创新……让员工知道我们应该做什么。”

老酒店新思维才能给消费者全新的体验。刘雪梅将想法付诸行动,把酒店二楼大厅重装启幕,从设计、施工、采购等方面精挑细选,严格调配,突出清新优雅的简欧风格,主打婚宴市场,同时,设置婚宴接待小组,包括前期洽谈、流程安排、后期跟进等环节打造一条龙服务,以提高婚宴客户的满意度。

“酒店门外有一个700多平方米的露天平台,我们专门聘请了善鹰公司的资深设计专家,为我们量身打造了一个原生态的露天餐饮设施,有白桦林、竹木屋、黄金樟实木桌,6月初已开门迎客,给消费者带来了更大的惊喜。”刘雪梅表示。

面对当前酒店餐饮市场形势的巨大变化,天地粤海酒店在经营模式、管理理念乃至服务水平提升、菜品菜式调整等方面做了很多改进。刘雪梅说:“将来,我们还会引入‘智慧酒店’概念,通过互联网营销形成自己的特质,引领智能酒店潮流,打造崭新的城市形象窗口。”

发力“年中庆” 冲刺“年中考”

本报记者 武姣

从本周开始,刚刚经历过高考的考生们如释重负,正式启动狂欢模式,可对于商家来说,“暑期档”却一点也不轻松,即将经历一场周期较长的“年中大考”。

据悉,为了能交上满意的成绩单,郑州大部分商场扎堆发力“年中庆”活动,将分别从折扣力度和氛围互动等方面集聚客流,在向消费者展示创新的同时突破自我。“年中庆”承上启下,不仅是上半年的收官之战,而且也将成为淡季消费引擎,激发商家主动出击淡季市场的斗志。

年中大促 如期而至

两周前,在锦艺城购物中心企划部,每个人都在忙着为7月份的“年中庆”做各项前期准备工作。几天前,正道花园百货和大商新玛特郑州总店正门口处,均已挂上了精美的“年中庆”巨幅海报。而从本周末开始,郑州零售市场真正进入“年中庆”时间,郑州市近一半大型商场将参与这场激战中。

“王府井百货之前并没有做‘年中庆’的传统,来到郑州市场后,发现大家都在做‘年中庆’活动,于是也加入进来。”王府井百货郑州店相关负责人说,商场每年活动力度最大的是店庆,而“年中庆”则让消费者不用等到年底,在上半年就能得到商家的回馈。

大商新玛特郑州总店负责人表示,除了回馈消费者,“年中庆”是商场冲刺上半年销售目标的最后良机。近年来,随着商家的重视和打造,“年中庆”已从最初的营销概念,演变为像传统节日一样的固定盛宴,再加上天猫商城、苏宁易购等电商的高调宣战,“年中庆”已成为线上线下联动的购物节,消费者的血拼欲望也集中爆发。

河南省商业经济学会副秘书长任佳认为,单纯的促销活动对销售额本身刺激并不大,但商家把“年中庆”做热后,附带一系列颇有亮点的体验性、氛围性活动,赚足了人气提高自身关注度,反而在很大程度上刺激了销售。

比拼创意 力求“保鲜”

“年中庆、年终庆傻傻分不清。”商场的活动可多,都是些返券的,商家设的局脑子若不好使得不停地购买。“看着商场的‘年中庆’DM宣传页,消费者满是疑惑。”

如果消费者对商场的活动产生疲惫或失去兴趣,那么,商家则会出力不讨好,对于每年都会有的固定营销,如何“保鲜”是商家面临的巨大挑战,“年中庆”特别受考验。“大家扎堆做年中庆,虽然时间都错开了,但是消费者越来越理性,商场区域化明显,想要吸引更多的客流,就要看你的亮点是否足够吸引人了。”正道花园百货负责人表示,对于百货来讲折扣必不可少,在此基础上,正道花园百货通过供应商和现有资源的配置,借品牌号召力来增强活动影响力。

据介绍,王府井百货郑州店“年中庆”将加入世界杯的元素,为消费者制造更多惊喜,大商新玛特郑州总店则弱化商品信息分波进行,换一种方式和渠道,采用文化类氛围营销,吸引消费者进店。万达广场今年的“年中庆”以电影生活季为主题,具体到中原、二七各店的活动细则目前尚未确定,但将超越去年的创意和丰富度。

事实上,商家一直在寻求创新,通过拓展商业经营的内涵和外延,提升“年中庆”的含金量,使其持续保鲜充满生命力,来应对消费者的口味变化。

主动出击 淡季不淡

任佳称,“年中庆”活动的推出,商家如果运用得好的话,可以助力提升销售业绩。采访中,不少商家对“年中庆”的销售预期普遍看好。

从6月开始,郑州消费市场进入传统淡季,业内人士认为,“年中庆”也是商家淡季营销的一种手段,就像一针强心剂,非常有效。这场席卷全城的“年中庆”促销潮或将延续至7月下旬,而后商家将在攻占淡季市场份额方面各显神通。

“除了常规促销,淡季时我们将侧重个别品类的营销活动,比如珠宝节、裙摆节等。”大商新玛特郑州总店相关负责人表示。另据了解,郑州国贸360广场、锦艺城购物中心、中原万达广场等购物中心正在筹备最新一期主题系列展,或将在七八月份亮相。

“换种思维来想,购物中心很容易做到淡季不淡。这个时期恰是暑期档,商场有很大一批固定客源,配合购物中心业态丰富的优势,再多做一些体验成分大的活动,人气就能变为财气。”锦艺城购物中心负责人说。

对于商家如何更好应对淡季市场,任佳建议,商家主动出击需内外一并发力。先要谋求内部的管理提升和结构调整,仔细考察市场,加强与分销商供应商的沟通交流,然后通过更多的外部刺激来拉动消费,借助当下热点话题或根据定位进行个性化、差异化营销推广。

资讯速读

大商金博大献礼父亲节

本报讯 据悉,大商新玛特金博大店年中庆第二波强势来袭,并在父亲节期间为消费者准备了别样的节日盛宴。

活动期间,百货服饰满300返300/150,化妆品满300返50,重点品牌满1000返100,黄金满380返20,满返活动截至6月15日,同时,在6月14日至15日期间,凡购买金丝猴指定产品满19.8元送魔法气球一个,满29.8元即可参加精彩钓乐活动(30秒内钓到什么产品就免费赠送),满59.8元送超级大棒棒糖一支。(张涵秋)

“心通桥民生大篷车”启动

本报讯 6月6日,2014年度“心通桥民生大篷车走基层”首期活动走进二七区升龙国际广场,这是“心通桥”自去年10月获得中国新闻奖一等奖之后首个大型线下活动。

活动现场,郑州市网络行政全媒体平台“心通桥”和二七区各委局、街道办事处的工作人员,现场解决市民提出的各种问题,受理市民的投诉及建议,大家对活动和心通桥送服务到基层的做法赞不绝口。

据悉,本次活动涵盖燃气设备检修等相关便民服务,还加入了医院义诊活动,同时继续按年度开展,全年计划开展城市区域中心广场活动20至40期,社区活动60至80期,范围覆盖郑州市东、西、南、北、中五大区域中心广场及各成熟中高端社区,惠及民众400余万人次,是郑州市2014年度最受关注的大型主题活动之一。(张涵秋)

“验客中国”大赛明日颁奖

本报讯 6月14日,由同程旅游举办的第四届“验客中国”大赛颁奖典礼将在云台山举行。为了让更多的旅游爱好者一睹云台山的风采,同程旅游还将联合景区自6月9日至15日举办“会员日”活动,期间,网友在同程网预订云台山门票,原价210元的门票仅需150元,周末需要200元。

据悉,“验客中国”是同程网于2010年启动的一项大型旅游体验博客大赛,活动旨在号召网友乐于体验、乐于分享,并为他们的出行提供便捷。和往年相比,第四届验客大赛更注重挖掘景区目的地内涵,新增指定体验景区。包括广州塔、古兜温泉、碧水湾温泉、山东地下大峡谷、南浔古镇等知名景区。

此外,今年的验客决赛可谓群雄逐鹿,申请参与决赛的网友近万,经评选,60名网友获得决赛资格,并于5月10日前完成体验过程并在“一起游”博客上发布图文并茂的游记攻略。组委会最后将根据参赛者的文字质量、图片质量等进行打分,得分最高者将获得“验客之王”称号,并将获得价值8万元轿车一辆。第二名至第十名获得者将获得30000元~10000元不等的现金奖励。(周文玲)

金美福 KING MEI FOOK 父爱如山: 金美福带你一起尽孝心

—时尚珠宝专家—

一份孝心 换 黄金

活动时间: 6月14日-6月15日

活动内容: 凡手持户口本,带着父亲或母亲进店的顾客(限量),就可以领取**十足金晶金吊坠和孝心卡一张**。

郑州区域: 新世界金美福 地址: 郑州市管城区紫荆山路与商城路交叉口新世界百货一楼; 中原商贸城金美福 地址: 郑州市中原区嵩山北路与建设西路中原商贸城一楼; 北京华联金美福 地址: 郑州市二七区民主路3号北京华联一楼; 千盛广场金美福 地址: 郑州市天明路农业路交叉口千盛生活广场一楼; 百盛金美福 地址: 管城区东大街与人民路交叉口百盛购物中心一楼 王府井金美福 地址: 桐柏路与棉纺路交叉口西北角王府井百货一楼

许昌区域: 七一路专卖店 地址: 许昌市魏都区七一路东段金美福珠宝楼 新玛特金美福 地址: 许昌市南关大街和颍昌路交会处新玛特一楼; 鸿宝金美福 地址: 许昌市建设路中段大商新玛特鸿宝店一楼金美福珠宝

开封区域: 开封迪臣 地址: 河南省开封市宋都御街西北角迪臣世纪广场B座一楼金美福专柜

洛阳区域: 中央百货金美福 地址: 洛阳市中州中路287号中央百货一楼; 银座金美福 地址: 洛阳市涧西区景华路银座购物广场一楼; 新玛特金美福 地址: 洛阳市西工区中州中路251号大商新玛特一楼

驻马店区域: 乐山商场金美福 地址: 驻马店市乐山大道与解放路交叉口乐山商场一楼

信阳区域: 赛博金美福 地址: 信阳市浉河区东方红大道赛博广场; 千盛金美福 地址: 信阳市浉河区新华东路128号千盛百货一楼金美福珠宝专柜; 新玛特金美福 地址: 信阳市浉河区东方红大道251号新玛特百货一楼

漯河区域: 丹尼斯金美福 地址: 漯河市人民路丹尼斯时尚馆一楼; 千盛金美福 地址: 漯河市交通路与人民路交叉口千盛百货一楼金美福珠宝专柜; 新玛特金美福 地址: 漯河市源汇区滨河路交通路新玛特一楼

新郑区域: 广场金美福店 地址: 新郑市人民路炎黄广场东侧; 万佳金美福店 地址: 新郑市人民路与玉前路交叉口万佳百货一楼