

皇冠假日 引爆核心商圈的王者



洪武三年(1370年),明太祖封第八子棣为潭王,在长沙城的正中建潭王府;宪宗成化十四年(1478年),明英宗封第七子见俊为吉王,吉王成年后来长沙就藩,以潭王府故址改建成吉王府,这就是后来的皇殿坪。

2007年,皇冠假日国际大酒店亮相长沙五一商圈。坐落在昔日的明王府(皇殿坪)所在地,出身享誉全球的洲际酒店集团豪门,几乎从一开始就注定了它尊贵的气质和王者的风范。它落座五一市民广场北端,带热了五一商圈的消费,被业内一致冠名为“引爆核心商圈的王者”。

■见习记者 潘海涛



小故事

挑剔的女客人很满意

出于工作需要,女白领吴晓经常在国内各地出差,长沙皇冠假日酒店给她留下了最深刻的印象。

这个生活极其考究、甚至近乎挑剔的女人,特别钟爱于长沙皇冠假日酒店的整体氛围:她爱皇冠假日造价2万多元、结合人体工程学设计的美国佛伦斯FONOROSE舒适睡床;她爱每间客房都配有从宽大厚实到轻盈柔软等4种不同系列的枕头……她甚至有了收藏皇冠假日特制浴袍和玩具熊的癖好。

愿景

酒店业界卷起皇冠风云

2011年,当狠辣的泰拳在长沙世界自由搏击王者争霸赛中大出风头之际,酸辣的泰餐早已在长沙刮起了一阵美食风暴。追究这一波“泰餐风潮”,长沙餐饮业人士称“天下功夫出少林,长沙泰餐出皇冠”。意思是说:长沙的泰国菜绕不过长沙皇冠假日酒店。

作为洲际酒店集团旗下的著名品牌,长沙皇冠假日有着太多领跑的理由,但雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。在地铁修缮之际,长沙皇冠假日酒店还将全面整合周边商业资源,并不排除引进诸如“美美百货”等高端品牌的可能,总经理梁恒透露,届时酒店大堂将移至一楼,焕然一新的皇冠必然会给新老客户带来别样的惊喜。



这里,是城市最中心

并不是每一个老长沙都知道明王府和皇殿坪的典故,但无人不知的是,皇冠假日选址长沙最中心、最繁华的五一商圈,眼光可谓独到。

凝聚着无限商机的五一商圈,自始至终都吸引着商家们的目光,这里有高端百货,这里有生活超市,这里有家电巨头……但似乎总还缺少什么?缺少的是高档酒店,缺少的是能与五一商圈的商业气氛相匹配的五星级酒店。

然而,在当时的商业语境下,“北冷南热”是最真实的写照:相比南边的红火热闹,五一广场北部商圈则相对冷清和落寞。皇冠假日酒店目光长远,从冷清的表面看到了未来商业的暗流涌动。随着1号、2号地铁线(在建)即将开通,以及25条旅游、交通线路途经酒店,长沙皇冠假日酒店已经坐拥了全城绝佳的地理位置。

2011年5月的一天,来自上海的企业家李丽从黄花机场出发40分钟即到达长沙皇冠假日酒店。爱好时尚消费的她,从酒店步行5分钟便可到新世界百货、平和堂百货、王府井百货等购物中心,洽谈商务完毕,她徒步来到美丽的湘江风光带和全城著名的酒吧一条街娱乐休闲也不过10分钟。临别之际,李丽在酒店客房留下了“下次我还会来”的便条。

永远走在客人需求的前面

从来没有一家酒店有着洲际酒店集团这么悠久的历史 and 辉煌的现在:成立于1777年的它不仅有着超过60年国际酒店管理经验,而且也是世界上客房拥有量最大(高达650000间)、跨国经营范围及网络分布最广(分布将近100个国家)的专业酒店管理集团。

九层之台,起于垒土。在洲际酒店集团有着二十多年工作经验的长沙皇冠假日酒店总经理梁恒揭露了洲际成功的缘由:服务

是国际品牌管理公司的生命线,真正的服务就是必须先行一步,永远走在客人需求的前面。

来华旅游的英国职业经理人David在皇冠假日的经历便是典型例证。一贯钟爱于荞麦枕的他,正担心酒店枕头是否如一般酒店那样用丝绸时,却发现房间床上摆放的居然是荞麦枕。原来,在他入住之前,酒店客服已经打电话向他公司及秘书详细询问了他的喜好。

细节决定成败,长沙皇冠假日酒店这一传奇个案一时被业界传为美谈,“先行一步、用心服务”的理念也一度被业内奉为圭臬。

品牌焕新,筑巢引凤来

2011年9月,一场品牌焕新活动在长沙皇冠假日酒店悄然拉开帷幕,将属于皇冠品牌LOGO的标准色“皇冠红”正式更改为“皇冠紫”。

变更的不仅仅是标识形象,更是皇冠假日内在品质的提升。总经理梁恒透露,为了着重给商务客人提供一个能够代表他们身份和地位象征的高端服务,皇冠假日品牌定义也由原来的“会聚之所”转向“功成·旅就”。看似短短四个字变化的背后,体现的是长沙皇冠假日酒店让员工主动参与并融入客人活动中去,认可客户价值观的同时帮助客户成功的服务理念。

曾入住皇冠假日的北京某公司高管刘天奇对此深有体会。为了一个商业项目,刘天奇在长沙进行商务谈判将近半个月,皇冠假日酒店服务员得知他的活动行程后,每天早晚总会特意守在门口,亲切而有力地附上一句:祝您谈判成功,相信您能行。刘天奇感慨,有时谈判陷入僵局,皇冠服务员简短的几句问候,给他平添了许多力量,这甚至让他想起了远在北方亲朋好友的鼓励。

在长沙酒店业竞争日渐白热化的大环境下,尽管遭受地铁工程的影响,皇冠假日不仅没有倒下反而活得很好,这一服务软实力显然是其生存之法和制胜之道。