

# 华天 从来酒店湘军最前锋



华天集团自开业以来,以开天辟地之势,造就了湖南酒店业许多“第一”。并购法国巴黎中国城,建立中国第一家在发达国家的高星级酒店——巴黎华天酒店,显然是华天的又一次华丽绽放。

目前,华天集团旗下拥有48家酒店,连锁店辐射北京、大连、长春等全国各地,而且店如其名:华夏大地上能得到天子般享受的豪华酒店。

为此,曾有赞比亚总统奇卢巴向员工三鞠躬表达谢意;也有世界名嘴、凤凰总编阮次山,在节目推广会上突然赞扬华天,他说:“我去过世界许多地方,从未享受过这样令我难忘的服务”;更有宋楚瑜一家捧着华天的剪报礼物,看着与亲人团聚的照片,感动落泪。



特写

## 华天与客人间的脉脉温情

“尊敬的萧先生,菊花茶重新为您换了一杯,床上用品也按您的要求换好!工作之余多注意休息,祝您此次长沙之行圆满、愉快!”

“尊敬的小吴、小粟:回到房间,喝口你们泡的茶,真的全身都舒畅,请你们也在工作之余用一杯。能告诉我这么好喝的茶是用什么材料泡成的吗?另外,能否把前一天的留言送给我,我要作个纪念。”

以上是澳门经贸团中的一位总经理与客房部工作人员的留言条对话。方寸之间,温情无限。

留言条,是华天的原创。当短信、电话替代了亲朋好友之间的手写信,留言条让客人觉得稀罕不已。甚至当宝贝一样收藏。华天还乐于将客人有纪念意义的照片、文字,做成PPT和视频,通过房间的电视循环播放。这是关注的告知,更是温情的传递。

华天,总是在出其不意时,带给客人意外惊喜。



华天集团董事长陈纪明。记者 田超 摄

## 【精神】吃得苦,敢为天下先

从来没有一家酒店,可以像华天这样开创湖南省酒店行业这么多“第一”:建立夜总会全省第一家、旅游上市公司第一家、五星级酒店第一家……

“华天是湖南酒店行业的一把‘大刀’,开天辟地,敢为天下先。”中南林业科技大学旅游学院院长钟永德如是形容。“敢为天下先”的浓重色彩,根源于华天的军队背景。业内人士分析说,军人作风贯穿了华天整个发展历程。

蒋德田师傅自酒店成立以来,一直在车队工作,始终秉承着华天人“吃得苦、霸得蛮”的气质。2008年春节,有客人要去新化,那时正下着雪。四小时的跋涉后距离客人家还有二十多里,由于是山路,根本无法通车,老蒋二话不说,帮忙提行李走路送客人回家。走到四里地时,客人滑倒并扭伤了脚,老蒋提上全部行李一路扶着客人回家,之后连夜赶回酒店……

## 【管理】严纪、服从,都是生产力

军事化管理,好比华天穿了一件神秘纱衣。近之,敬畏之感油然而生;远之,探秘欲望愈发强烈。

在华天的经营中,严肃、严格是一个很重要的格调。“比如人住登记不得超过3分钟;重要客人在美食街就餐,从领位、点菜到服务,5分钟内必须完成。”华天集团董事长陈纪明介绍,纪律严明,绝不含糊。

服从,是华天理念落地的模式。在接待第二届世界华人传媒论坛时,1000多平方米的湖南大厅在一个下午翻了五次台,从婚宴到新闻发布会,再到照相台、宴会台,再到会议台,让人眼花缭乱。特别是从照相台到宴会台的转变,主管一声令下,员工在15分钟里,挪走了二十七块隔板大屏、几十张课桌椅;又搬来了三十七张圆桌和软椅;铺桌布、钉台裙、搬酒水、布台面、调音响,几乎都是转眼间到位。现场的记者和领导,连连感叹“像变魔方一样”。此所谓,服从之力量,服从之生产力。

华天还非常重视员工8小时之外的生活管理,如对宿舍内务整理、何时回舍睡觉等,都有严格的规定。大堂服务台的工作人员说,军事化管理是一种严肃的爱,“严为爱,松是害”。

## 【服务】像艺术品一样精雕细琢

陈纪明说,让客人满意很容易,但要让客人惊喜需要服务人员做个有心人。基于此,“精

致服务”成为华天招牌和业界典范。

新员工舒婷整理“61725”客房,发现客人只选了一个硬枕头睡,当即想到为客人加配了一个荞麦枕,着实给客人带来了不小的震撼。这位客人是国务院发展研究中心金融研究所副所长巴曙松。

娱乐部大剧场员工罗艳辉在清理时发现洗手台上的一张报纸上写着一个电话号码,便将报纸送给值班经理。果然,客人返回来找这个号码。这位客人是一名公司职员,这个号码决定了一笔大生意的成败。

“像艺术品一样精雕细琢,这就是华天精致服务的精髓。”陈纪明如是说。

也许正因为如此,华天几乎包揽了长沙、甚至湖南省内所有高规格的政务接待。

## 【竞争】不乱方寸者,何以为惧

2007年,喜来登落子长沙,吹响了本土酒店与外资酒店较量的号角。

就华天来说,对外资酒店品牌的进入,更有一种不足为惧的勇敢与自信。“先不管他们做得怎么样,我们自己不要乱了方寸,要将服务质量搞好,以维护和开发自己的客源市场。”陈纪明说这番话时铿锵有力,而且坚定地认为本土酒店并不存在突围一说。

中南林业科技大学旅游学院院长钟永德分析,华天之所以不怕外资酒店的进入,原因有三:一是外资进来,华天出去,你中有我我中有你,何以为惧;二是外资酒店与华天的客源群体有差异;三是华天的企业文化让品牌具备持续的影响力。

## 【目标】打造中国的“香格里拉”

2008年,时任省长周强郑重提出华天要奋起打造成为中国的“香格里拉”。

为什么华天不是要打造成为中国的希尔顿?或者中国的喜来登?在陈纪明看来,一方面是,华天的发展模式本身就与喜来登等国际大型连锁酒店相同。另一方面,选择香格里拉作为对标企业,更是由于其创始人是中国人郭鹤年及整个中式华的设计,尤其是其具有中国传统文化的核心与内涵。

随着张家界华天城的成功签约,邵阳、岳阳、娄底、郴州等地华天城的建设,以及新疆、哈尔滨、大连等地项目的推进,华天,这个湖南酒店“湘军”的代表,在这条打造中国“香格里拉”的道路上,似乎又迈出了更大的一步。

■见习记者 黄利飞 记者 唐能

# 豪门