

走读

湖南

2012世界旅游日特刊

World Tourism Day

走读湖南之「风云诀」

# 特色经营成就标杆

## ——顺天黄金海岸大酒店的“生命力”之路

对于北长沙城而言，一个酒店盘活了一片地区；对于附近居民而言，从此有了一个聚餐宴请、娱乐休闲之地。

菜园子里拔地而起的顺天黄金海岸大酒店，从无人看好，到如今“欣欣向荣”，并加速驶入发展快车道，离不开一个人——顺天黄金海岸大酒店总经理柯玉荣，一个沉浸酒店管理行业20多年，并致力于把手中每个酒店都做出特色的人。

9月20日，长沙。一个风和日丽的下午，柯玉荣与以往六年来的每一天一样，端坐在电脑桌前，从容地看着酒店报表。

蓬松微卷的头发整理得一丝不苟，藏青色套装搭配白色衬衣，加上亲和力十足的微笑，让女性的柔美、细腻与职业经理人的理性、干练在她身上完美地融合。

“做酒店最重要的是找准市场定位”，她说：“细节决定成败，而做酒店恰是一个处处需要细节的行业。”20多年来，既一直在一线干过又先后担任几个大酒店的总经理，又是湖南省级长沙市的星评员的她，被坊间人士亲切称为“既当运动员，又是教练员、裁判员”的她，对这个行业有着独到的理解和洞察力。

“时至今日，顺天黄金海岸大酒店能够成为一个标杆，就是最好的证明。”柯玉荣的朋友、长沙乡村旅游发展促进会秘书长刘大爱如是评价说：“她在打磨酒店时更能找准优势，因此也更能做出因地制宜的专业化作品来。”

### 【谈特色】

#### 餐饮为主、客房为辅的四星级酒店

长沙从来就不缺酒店，大大小小星罗密布。

在国际化酒店即将“涌入”之际，面对日益壮大经济型酒店的冲击，中端酒店的未来在哪里？

“结合酒店所处环境，做特色经营，”柯玉荣一语中的。的确，在酒店行业中，“特色就是价值，就是生命力。”

顺天黄金海岸大酒店坐落于湘江、浏阳河、捞刀河三江交汇处。周边社区环绕，人口流动较大。针对顺天黄金海岸大酒店这个特点，6年前，在她接手时，柯玉荣就给它定下了基调。“以绿色餐饮为主，娱乐休闲等综合配套完备的商务型酒店，服务于周边的政府及社区。”柯玉荣说。

在其他酒店以客房为主时，她另辟蹊径的做法，在时间的检验下，证明了是个正确的决策。“6年来，我们的营业收入年年稳步递增，而餐饮是其中的主要功臣，占总收入的65%。”柯玉荣说。

这里以湘菜、粤菜为主，粤菜湘做，来适应本地口味，受到附近社区居民的喜爱，高峰期每天接待100余桌顾客。

但让大伙想不到，却在柯玉荣意料之中的是，经过6年的发展，顺天黄金海岸大酒店如

今的客源早已不再局限于周边社区，来自整个长沙，甚至周边地区、省市的客人越来越多。“其他地方的客人，占比已不低於四成！”柯玉荣说。

### 【谈细节】

#### 让你体会什么叫“服务到家”

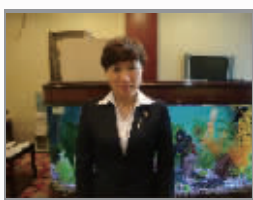
在服务行业中，细节决定成败，成败体现在专业度上，酒店行业更能体现。

在顺天黄金海岸大酒店，你能时时刻刻被酒店的专业细节所打动。在大堂中，涵盖多款机型的充电器，让你再无忘带充电器的尴尬；多个宴会厅，不同风格布局和色彩搭配，能够满足你不同宴请需求；完善的综合配套项目，让你在酒店内玩得开心，住得舒心。甚至小到来过一次的客人，喜欢喝什么样的茶、从哪边上床等生活习惯都一清二楚。

“我们要给客人一种宾至如归的感觉，特别是外地来的客人，酒店代表了一个城市的形象，所以要提供最好、最舒适的客房，最温馨的个性化服务，为客人创造一个温暖、轻松和优美的环境，要使客人在这里感受到舒适和愉悦。”柯玉荣说，比起效益，她更加愿意追求酒店品质，因为品质能带来更长久的效益。

专业细节决定人文精神，顺天黄金海岸大酒店的员工都是绅士和淑女，大方得体的微笑，热情周到的服务，让人在这里住得很“爽”。

■记者 杨迪



### 【酒店简历】

顺天黄金海岸大酒店于2006年11月21日开业，是由顺天集团投资的四星级综合型商务酒店。酒店建设斥资2亿多元，设施豪华，拥有先进的配套设备，有145套标准客房，6种高规格接待会议室，30余个豪华餐饮包厢和可供500-1000人使用的大型宴会厅及多功能厅；另外还拥有KTV、咖啡厅、桑拿、美容美发、棋牌等健康娱乐设施，和能容纳200-260个地下停车位和户外停车场。



# 家有囍宴

## 首选黄金海岸大酒店

### 提前预订多重优惠等着您...

地址：湖南省长沙市开福区芙蓉北路福城路98号  
喜宴热线：+ (86 731) 82883333

