

深学笃行促实干 砥砺前行谋新篇

——漳州宾馆开展“练兵”活动全面提升服务水平纪实

◎ 郑慧萍 潘璐昕



漳州宾馆“大学习、大练兵、大提升”活动启动仪式。



礼仪仪态培训。



刀工技能培训。



消防安全培训。



客房技能培训。

漳州宾馆成立于1956年，是一家拥有悠久历史文化的老牌宾馆，其深厚的文化底蕴和优质的服务品质得到了广大顾客的认可和赞誉。在漳州市，作为酒店服务行业的佼佼者，漳州宾馆获得了首批“漳州老字号”的荣誉，这不仅是对其历史传承的肯定，更是对其服务品质的最高褒奖。在实际工作中，漳州宾馆始终坚守“每天进步一点点”的企业精神，秉承“以情服务，用心做事”的服务宗旨，无论是企业管理秩序、客房的整洁度、餐饮的美味可口，还是服务人员的亲切微笑，每一个细节都体现了宾馆对品质的不懈追求。正是这种对细节的重视，不仅使漳州宾馆在激烈的市场竞争中脱颖而出，成为漳州市乃至全国同行业的一面旗帜，还获得了第六届“全国文明单位”荣誉称号。

为进一步提升广大员工的业务能力和技能水平，更加优质地为广大顾客服务，自今年3月起，结合学习弘扬谷文昌先进事迹，漳州宾馆正式启动了“大学习、大练兵、大提升”活动，通过酒店管理人员的经验分享与业务技能交流，拓宽了酒店管理人员的交流渠道，形成了“比学赶帮超”的良好氛围。

以点带面 筑牢安全培训“压舱石”

安全是酒店服务的生命线，为全面提升酒店管理人员的安全意识，“大学习、大练兵、大提升”活动的首场培训主题为“安全知识培训”。各部门管理人员随后进行转训，使员工深谙安全之道、熟练应急之技，筑牢安全培训“压舱石”，守住顾客旅居安全防线。除此之外，培训内容涵盖消防安全、治安安全及国家安全等多个方面，从基本的消防安全知识到灭火器的使用，从防盗应对措施到国家安全知识的普及，通过理论讲解与真实案例的结合，使酒店管理人员充分掌握培训技能。

长期以来，漳州宾馆始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，积极推进安全生产规范化建设，并于今年7月荣获安全生产标准化三级企业证书，这是对其安全生产工作的充分肯定。宾馆高度重视日常安全培训，新员工入职须接受全面的安全培训，各部门每月开展消防安全培训，每半年进行灭火、疏散实操演练。通过演练，员工们熟练掌握了消防器材的使用和操作，提高了应对突发事件的应急处置能力，从而确保自身和顾客的安全。此外，宾馆还特邀漳州曙光救援队的培训老师进行了《应急救援知识》培训，进一步丰富了员工应急救援知识，提高了自救互救能力，为全体员工和顾客的生命安全提供了更坚实的保障。

点面结合 锚定用心服务“定盘星”

客房服务是漳州宾馆的主营业务之一。培训中明确指出，顾客是服务质量的最终评判者，顾客的满意度是衡量酒店服务质量最直接、最公正的标尺。宾馆要求员工在权限范围内以最快的速度满足顾客需求，实现服务的迅速响应，每一位服务人员都应站在顾客的角度，用心倾听顾客需求，用情感知顾客期待，做到细致入微地观察和预见顾客需求。通过更具针对性、更个性化的服务赢得顾客的青睐，用“妈妈式”的贴心服务打造漳州宾馆特有的服务品牌。

在保持传统服务品质的“面”上，引入创新服务理念“点”，点面结合，为客房服务推陈出新赋能。近年来，漳州宾馆强化创新性服务培训，提升员工的服务意识和专业水平，鼓励员工集思广益，针对客户需求的了解、记录和分析，创新房源设计，相继推出了针对不同客户群体的特色房型，如为银发族提供的配备泡脚桶、软胶按摩锤的银发房；为高考考生提供的定时叫醒服务、晚安牛奶、营养高考餐食等服务的高考房；为疲惫旅客准备的泡泡浴房等。

以面汇网 把稳健康饮食“方向盘”

在食品安全专场培训会上，介绍了食品安全法相关内容及当前食品安全形势，分析可能对食品安全造成危害的污染途径及预防方法，强化风险防控意识、筑牢安全防线，这对增强员工的食品安全意识和维护餐饮行业食品安全起到了积极作用。宾馆还鼓励员工向家人和朋友普及食品安全常识，以面汇网，共同织密食品安全防护网。

漳州宾馆还注重将文化与餐饮相结合，通过“名人文化与餐饮文化的融合”培训交流会，让员工深入了解漳州文化与“漳宾”餐饮的融合创新成果，如创新推出的“漳州地标宴”“语堂家宴”等，在弘扬漳州传统文化的同时为菜品注入丰富的文化内涵，带动菜品研发向厚植文化底蕴处延伸，让顾客在品尝美食的同时感受到文化的魅力，实现“物质食粮暖胃、精神食粮慰心”的双重享受。

漳州宾馆将以此次“大学习、大练兵、大提升”为契机，继续秉承初心，以学促干，砥砺前行，带动队伍建设向纵深发展，提升服务保障能力水平，磨好精细服务“绣花针”，“绣”出漳州宾馆品牌新篇章。（漳州宾馆供图）



消防安全培训。



烹饪技能培训。



铺床技能培训。