



# 茅箭宾馆 如家温暖

——记市“最佳巾帼文明岗”茅箭宾馆雅家楼客房部

“步入茅箭宾馆，感受家的温暖。”这是茅箭宾馆对每一位入住宾客的承诺，也是茅箭宾馆雅家楼客房部35位姑娘对服务的最高追求。

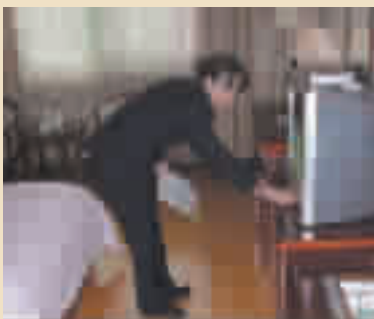
在茅箭宾馆住着这样一位汪姓客人，他来自安徽，因为工作关系，1987年5月茅箭宾馆开业时他便住下，每年有200多天在这里度过。有人对他如此钟情于一家宾馆感到不可思议，他却说：“当你走进一个庭院，遇到的每个人都在向你打招呼，每个人的笑容你都那么熟悉，你的感觉只有一种，那就是家的温暖。这对于我们这些在外打拼的人来说，是一种无法言喻的慰藉。”

正是因为客房部35位姑娘秉承“用心做事，真情服务，把客人当亲人”的宗旨，坚守“突出个性化和细微化服务，让客人找到回家感觉”的理念，才使得几十位外地客人像汪先生一样“视宾馆如家”。

日前，茅箭宾馆雅家楼客房部被市妇联授予十堰市“最佳巾帼文明岗”荣誉称号。



铺床叠被。



调试电视。



注重细节。



茅箭宾馆客房部的姑娘们。

■记者蒙丽娜

## 多样化的服务 赢得至高荣誉

2009年5月的一天，当记者走进茅箭宾馆雅家楼客房部时，眼前的一切让记者差点以为走错了地方。大厅全部用五彩的气球和丝带装点，走进楼上的一个客房，粉红的床单，红色的玫瑰，清香的百合，让整个房间充满了浪漫和温馨。原来，这是客房部的姑娘专门为当天一位从宾馆上花车的新娘准备的。

采访中记者了解到，头一天，茅箭宾馆雅家楼客房部总台接到一个电话，对方称要为一个送亲队预订几套房间。得知消息后，客房部经理何明芳立即与预订人取得联系，希望从他那里了解更多信息。当了解到新娘的老家在县里，为了方便，新娘的亲人将直接从宾馆把新娘送上花车时，何明芳意识到，宾馆就是新娘的娘家。于是，她立即把客房部的人员召集到一起，向大家征求意见，出嫁的、没出嫁的纷纷提出自己的意见和建议，“把房间装扮得温馨点”、“把大厅放上气球，缠上丝带”、“和新娘家人再沟通一下，看她们需要些什么”……意见统一后，客房部的姑娘们立即行动起来，把纯白的床上用品全部换成粉色，再买来粉红、紫色、黄色的气球装点大厅，房间里摆满了红色的玫瑰和清香的百合花，在房间通往大厅的地板和楼上，专门铺设一条红色的地毯……当新娘和她的亲人走进客房的那一刻，全都惊呆了，新娘顿时热泪盈眶，她激动地说：“太感谢了，没想到你们的服务是如此细心，如此周到。”第二天，当新娘登上花车时，姑娘们又燃响一串长长的鞭炮，为这对新人送去浓浓的祝福，营造出出嫁闺女的喜庆气氛。

这次接待让新娘、新郎双方非

常的满意和惊喜，客房部的姑娘们也从中学会了以“情”感人的魅力。

从此以后，每当有新娘从宾馆出嫁或有新人入住时，宾馆客房部的姑娘们都会想方设法制造一些小小的惊喜，给新人们幸福、甜蜜的新婚生活添加色彩，留下永不磨灭的记忆。由此，她们也总结出一套服务新人的规范，形成了自己的服务特色。

为了保证多样化、个性化的服务有声有色、持续有效地进行下去，客房部的姑娘组织开展了“服务之星我来当”活动，大家积极开动脑筋，针对不同需求的客户，用自己的热情、友情和亲情为他们提供“家的温暖”，雅家楼客房部由此被许多宾客亲切地称为“温暖的家”。

## 崇高的职业道德 赢得了四方赞誉

走进雅家楼客房部，宽敞明亮的房间，独特的装饰风格，摆放整齐、洁净的家具，还有服务员们一张张亲切、热情的笑脸，无不让人如沐春风。

2009年6月的一天，雅家楼服务员赵小琴打扫客房时，发现客房枕头下有一个手机和钱包，钱包内装有大量现金。来不及多想，赵小琴立即把手机和钱包交到部门领导手上。经前台服务员多方联系，在很短的时间内便联系到了失主。当客人返回宾馆，看到钱包里的钱一分不少、手机原封未动时，感动之余提出要用感谢金向赵小琴表示感谢，面对超过自己月工资的感谢金，赵小琴婉言拒绝。

工作中，雅家楼客房部的姑娘多次在房间捡到客人落下的手机等物，全都在第一时间内与失主联系，及时将拾物交还失主，得到客人的一致好评，为宾馆争得了荣誉。

2007年3月，服务员张小娟突然听到410房间里发出一声痛苦的叫声。原来，客人在上卫生间时，不

慎摔倒，头部磕伤，张小娟立即通知客房部主管和保安部工作人员，保安部以最快速度派出车辆，客房部派张小娟将客人送往医院包扎、治疗。客人住院期间，张小娟不怕苦不怕累，每天像亲人般贴身照顾。她每天坚持给客人送饭，并嘱咐餐饮部每天营养配餐。在她无微不至的关心和照顾下，客人很快康复出院。离开十堰时，客人亲切地称张小娟为“妹妹”，并表示，有机会一定还来十堰看望这个“妹妹”。

## 天使般的爱心 留住更多客人

在茅箭宾馆雅家楼客房部姑娘心中，“顾客第一、宾客至上”的理念始终很重很重。

面对有些刁难的客人，姑娘们始终笑脸相迎，她们不仅拥有崇高的职业道德，还拥有一颗温柔善良的心。在对待客人投诉上，姑娘们更是用自己的真心与温情，为客人提供完美、周到的服务，从而化解了一些不必要的矛盾，取得了客人的理解。

一次，一位住雅家楼503房间的客人让前台在第二天早晨叫醒他，他要赶火车。第二天早晨，当前台叫醒客人时，客人却大发雷霆——叫晚了，火车早已开走了！经查询，原来是客人向前台说错了时间，导致前台服务人员叫晚了。面对怒火冲天的客人，姑娘们没有进行辩解和反驳，而是耐心地听客人把话讲完，并诚恳地向客人道歉。向客人征询解决方案后，客房部主动派人到火车站为客人买好第二天的车票，客房部经理又亲自到房间拜访客人，并送上一张足疗卡。客人最后愉快地表示，下次来十堰一定还住茅箭宾馆。

用情留客，用心待客。几年来，雅家楼客房部的姑娘用一颗真诚的心，留住了越来越多的客人，迎来了越来越多的回头客。

## 优质高效的服务 迎来了四方宾朋

一天，一位操外地口音的男旅客提着大旅行包入住雅家楼客房部。登记时，他四处张望，好像在寻找什么东西。客房部的工作人员立即亲切地问：“先生，您需要什么帮助？”那位旅客说，久仰武当山的大名，特地从远方来，想去武当山看看，但到了十堰后却不知道该怎么走。客房部的姑娘立即为客人联系好出租车，宾馆领导还特地安排了一名服务人员将客人送往武当山。一路上，服务人员向客人详细介绍武当道教的悠久历史、教客人如何购买土特产。旅客开心地说：“宾馆的姑娘真是好样的，我为找一张纸地图而得到了一个活地图，你们的服务让我感到了家的温暖，我为你们的服务水平打一个漂亮的满分。”

为了让姑娘们能有更高的职业素养，茅箭宾馆建立健全了培训制度，列出培训计划，根据实际情况进行职业道德、服务技能、服务用语、操作技能岗位培训，形成了争先创优、争做贡献的良好风气。

2006年，客房部员工在宾馆举行的“服务案例表演技能大赛”中荣获团体一等奖，在全区总工会举办的行业技能竞赛中分获二、三名。2007年，在部门组织的服务技能比赛中，80%的员工取得了较好成绩。

2007年5月4日，茅箭宾馆开业20周年之际，客房部举办了一场丰富多彩的宾客联谊晚会。晚会上，员工与客人互动，拉近了宾馆与客人之间的距离，使客人体验到“步入茅箭宾馆，感受家的温暖”的服务真情，增强了团结进取、奋发向上的团队精神，展示了女职工青春、向上的女性风采。

多年来，在茅箭宾馆总经理项清荣的带领下，雅家楼客房部的姑娘始终保持严谨的工作态度、细致的工作作风。在平凡的工作岗位上，她们以优质、细心、个性化的服务，赢得了客人的高度信任和一致好评。她们的付出，她们的真心，她们的无私，她们的奉献，激励着每一位员工为振兴宾馆而努力拼搏。



客房内部。