

花香醉人 服务暖心

——十堰市“小五家”推行品质服务工作纪实

记者马胜江

阵阵花香惹人醉,品质服务暖人心。

位于十堰城区北京北路栖谷天街的“小五家”作为十堰鲜花行业的翘楚,24年来从早期的小五花坊,发展到今天仅十堰事业部就拥有十堰市小五花坊、湖北小五家旅游开发有限公司、湖北正禾物业管理有限公司、湖北五境园林绿化工程有限公司、十堰市小五家餐饮管理服务有限公司和十堰国瑞酒店管理有限责任公司栖谷分公司6家公司的综合多业态现代服务企业,始终坚持打造品质服务,让生活之美伴随花香在消费者心中持久传递、一路芬芳。



小五家实景

鲜花行业树品牌

从创业至今,一项项沉甸甸的荣誉正是“小五家”打造品质服务、树立行业品牌的有力见证。23年来,“小五家”先后荣获湖北省林业局颁发的“湖北省十佳花店”、西安世界园艺博览会颁发的“国际插花艺术竞赛铜奖”、中国花卉协会颁发的“中国花卉租摆优秀企业”以及十堰市“诚信经营放心消费”示范单位、张湾区“2021年经济建设突出贡献奖”、“酒店行业十大人气品牌”等多项荣誉。公司创始人孙艳霞曾担任2019年武汉世界军运会绿植及花艺设计总监,并荣获湖北省花卉协会“首届中国插花艺术

大赛特殊贡献奖”,公司园林部负责人何接长荣获“2018年中国杯组合盆栽多肉组合金奖”、“中国杯组合盆栽大赛组合盆栽金奖”以及“2019年北京世界园艺博览会组合盆栽国际竞赛大奖”、“组合盆栽铜奖”和2021年第十届中国花卉博览会“组合造景特等奖”。

时至今日,就算“小五家”已经发展成包括鲜花经营在内的多业态现代服务企业,但在十堰鲜花经营领域,其品牌地位、经营规模依然处于领先地位,这源于“小五家”董事长贺拥政对鲜花事业的热爱、对美好生活的理解、对新

老客户的深厚情谊。

2015年,贺拥政在武汉成立了“五境文化发展有限公司”,创建了“五境花园”——一个五感六觉都可安放的综合空间。2019年10月28日,十堰市小五花坊品牌升级——“小五家”正式开业,一个融合中西餐、咖啡饮品、水果、甜品、书籍等综合性的花店蝶变新生。

如今的“小五家”专注鲜花事业初心未改,坚持品质服务理念未变,经营范围已扩展为园林绿化、旅游开发、团膳业务、社会餐饮等5大板块、12个部门,公司鲜花租摆业务综合实力在全国租摆行业名列前茅。



西沟花园承办的团建活动



西沟花园游乐活动



花艺DIY活动



西沟花园承办的客户答谢活动

优质服务暖人心

把每项服务做到极致,是“小五家”一直坚持的良好做法。

“这些年来,我们不仅畅通投诉渠道,而且认真妥善化解矛盾,个别投诉的顾客最后不仅认可了我们的服务,还成了我们的好朋友和忠实粉丝。”贺拥政告诉记者,前不久有个男顾客为表达对妻子的爱,在结婚纪念日当天到“小五家”为妻子订购了鲜

花,叮嘱花坊工作人员在为妻子送鲜花时写上“一周年快乐”祝福语,花坊工作人员精心挑选鲜花、制作花束,按顾客要求写好祝福语后准时把鲜花送到男顾客妻子手中,没想到顾客妻子当天与他发生了不愉快,责怪他不该就写一句“一周年快乐”,为此投诉花坊服务有不妥之处。尽管心中知道员工并没出纰漏,“小五家”工作

人员依然向顾客表达歉意,并妥善化解顾客夫妻的不愉快。此后,得知事情原委的顾客非常感动,从此和工作人员成了很好的朋友,并在微信朋友圈称赞“小五家”服务很好。

“为客户做好服务,不断提高客户消费体验,是‘小五家’品牌获得认可的一大关键,也是我们必须长期坚持的服务之道。”贺拥政说。

以花为媒作贡献

2021年,十堰楚商联合会揭牌和首届“楚商汇堰·武当论健”活动举行。来自楚商联合会及其他国内知名企业的嘉宾们齐聚武当,畅叙深厚情谊、共商发展大计。此次活动我市共推介7大类50个项目、总投资近1000亿元,现场签约26个项目、总投资262.9亿元。活动中,十堰“小五家”承担的会场装饰布置工作得到各方肯定,为展示我市重视招商引资、优化营商环境良好形象奉献“花”力量。

以花为媒,小五家积极投身乡村振兴建设,2021年投资400多万元开

发的第一个乡村旅游及田园综合体项目小五家西沟花园于2021年4月营业。项目坐落于距离主城区30分钟车程的张湾区西沟乡黄土村。它的落成暨符合乡村振兴及城乡融合的政策,又可吸引游客反哺乡村,暨投资了乡村又吸纳了就业,更带动了相关业态的发展,提升了乡村环境和基础设施配套。该项目新增就业30余人,其中当地居民9人,除了带动当地村民就业增收,还把营业收入的10%上缴所在村作为村集体收入。西沟花园环境优美,免费向社会开放,为城区居民的近郊游提供了一个绝佳的目的。

开业9个月以来,累计接待游客近40万人次,累计接待团体活动逾百次,完成销售收入300余万元。

多年来,“小五家”积极为城市园林、市政工程以及道路绿化等相关绿化养护项目提供优质服务,服务企业事业单位200多家。

为遭遇洪涝灾害群众赠送矿泉水等物资,在传统节日看望慰问福利院老人,向在疫情防控关键时期支援我市抗疫的广西医疗队赠送鲜花,参加助学爱心行动……为支持社会公益事业、展示城市文明形象,“小五家”不断作出贡献。