

高时物流简报

1、2016年1月15日，公司举办了“感恩有你·一路同行”客户答谢迎春晚会，南安市农业银行协办，到场客户和嘉宾500多人，晚会有歌舞、互动节目等表演，并安排了抽奖活动，现场互动气氛良好。

2、2016年度精品大市场招商基本完成，目前架子位整体出租率达95%左右。基于2015年市场的繁荣度与客服工作的到位，大部分客户选择了续租，更有不少新客户前

南酒简报

1、本季酒店宣传栏突出《学习香港餐饮业管理，推动酒店转型新跨越》为主题的内容，宣贯新的服务理念、贯穿延伸至工作中，尤其是管理人员率先士卒、亲力亲为参与到实践工作，即便是在经济发展严重萎缩的情况下，旺季期间餐饮部生意异常火爆，部门全力以赴圆满完成了每场接待，彰显酒店管理迈向新的时代。

2、南酒外烩始终坚持“用口碑代言、让满意度说话”的理念，自2015年下半年至16年2月期间分别承接了泉州高尔夫、高时物流与海西石材城的尾牙宴以及水头镇、美林镇、省新镇、仑苍、英都镇以及私家会所的VIP接待共数百席，并荣称“私人管家的美誉”，南酒品牌响彻西方，开拓了外烩市场的新局面。

3、1月中旬酒店根据省文明办的要求，在餐饮部、大堂等场所开展“文明用餐、杜绝浪费”的公益宣传活动，传承中华民族的传统美德。

物业简报

1、安排物业保洁人员提前准备酒店实习生及寒假生需要入住的宿舍及床上用品，并于元月23日员工到达后顺利安排入住，此次安排入住人员80人。

2、为营造三叶之家春节的喜庆气氛，元月25日安排工程人员张灯结彩，悬挂中国结、灯笼等装饰品，烘托出火红的节日氛围。

3、2月1日晚，组织召开物业管理中心

中旅简报

1、祝贺南安市中国旅行社旅游公司被集团评为2015年先进集团。2015年是一个不平凡的一年，在整个大环境的影响下，旅游公司全体员工努力在传统旅游的基础上在积极寻找市场的突破口，取得了一定的成绩，希望再接再厉，2016年再创辉煌！

2、第十二届中国（南安）国际水暖泵阀交易会盛大开幕。创会12年，规模行业第一。万商云集的交易会设9大展馆，共1270个标准展位，涵盖卫浴、水暖、阀门、消防、厨卫等产品，展出面积超过3万平，参展企业636家，规模创历年之最。旅游公司积极借用水暖交易会平台促销，单独展位，搭太空架、分发优惠券、扫微信送杯活动，前来参加活动的客人络绎不绝，取得很好的成效。



感谢有你·一路同行

来咨询和签订，整个市场依然炙手可热。

3、经过地皮、幕墙、铁架等的重新规划与改造，大板市场1号馆A区焕然一新，目前已分租给三家客户，成功从加工抵扣形式过度到铁架租赁形式。

4、1月28日，在管理公司领导带领下保安部、工程部牵头及其他部门协同参与，开展节前安全、隐患排查工作，推进酒店安全生产工作；办公室重点跟踪安全、卫生检查的整改，排除安全隐患确保酒店春节旺季期间各项工作的稳步开展。

5、“小善举大爱心”2月初酒店启用“爱心基金”给予4位家境较困难的员工开展了亲切的慰问活动。

6、酒店全年围绕塑造品牌及提升酒店经济效益的服务价值理论，追求卓越的服务，并切实应用于实践中，为此各岗位涌现表现突出的员工及管理着，评选出年度优秀员工30人、优秀管理者12人；尤其是春节期间不少人员带病上岗，为客人解决燃眉之急的“好汉哥”以及巾帼不让须眉的“女神”，朴实无华、可敬可爱、吃苦耐劳的广大员工层出不穷，彰显了南酒团队建设的深厚底蕴。

7、为了响应管理公司深入贯彻“安全第一、预防为主”的安全生产方针，3月4日组织酒店未当班的人员参加在华酒5楼举办的“安全培训与安全管理责任书签订活动”，全面落实安全生产责任制，强化安全生产意识，全力实现“安全生产零事故”的目标。

2015年度工作总结大会，并对2015年工作表现优秀的员工进行表彰。

4、2月3日，组织各部门开展年前物业安全隐患排查、卫生检查等工作，确保物业春节期间各项工作的稳步开展。

5、2月7日，员工除夕团圆餐在南酒、华酒及公寓三家食堂举行，让大家在欢乐祥和的氛围下，度过一个难忘的除夕之夜。

6、2月8日，上午“三叶集团新春团拜会”在三叶之家游泳馆内举行，来自集团各部门、各子公司的员工及家属，大家欢聚一堂，共庆春节。



3、热烈祝贺南安市中国旅行社有限公司晋江安海营业部隆重开业！

4、热烈祝贺南安市中国旅行社有限公司推出出境组团资质。

海峡科技生态城项目进度情况简报

目前已完成与南安市政府关于《海峡科技生态城项目补充协议》的签订工作，正在与市政府进行项目前期开发相关费用的中间结算工作，待结算完成后，按照补充协议开展前期开发成本的回收工作。

一、征地工作方面：
已完成自建项目范围内的所有征地工作，今年项目的征迁主要围绕自建项目范围的地上物清理工作。到目前为止，完成海江村盐田（虾池）地上物清退87.91亩；完成奎霞村滩涂退养11.1亩。

二、报批报建方面：
农田报批方面：根据省国土厅意见，2015 18、19 批次整合为2016 03 批次，完

华酒简报

1、12月16日接待南安市第十二届党代会第五次会议。

2、12月28日-31日接待南安市人大会议。

3、1月17、18日迎接省文明城市测评工作的检查。

4、1月20日酒管公司在华酒5楼宴会厅召开2015年度工作总结暨先进表彰大会，来自南酒、华酒、石狮食府、海西食府400多人参加。

5、元月份下旬华酒引进寒假生46多名，予做好旺季期间人力储备并有效通过“钟点工”模式降低人力成本费用。

6、为确保春节期间酒店的安全有序运营，元月29在酒管公司的带领下、各部门负责人参加对酒店各区域安全、卫生进行大检查。

7、在严寒积极期间酒店行政办在后区部位

金海岸食府（石狮店）简报

1、食府第一季度在酒管公司的支持、鼓励与推动下，在全店人员的努力下，各点做好充分准备，圆满完成春节接待工作；

2、春节推出性价比较高的7套套餐，小长假期间，客户主要以套餐点餐为主，并对菜品给予好评；

3、与闽南理工学院学生会建立良好长期联系，此次共引进4名闽南理工学院寒假工；并可以在暑期或毕业季做食府的宣传推广；

4、参加厨部组织的菜品交流会，四店厨房，

金海岸食府（海西店）简报

1、12月份，金海岸食府海西店经过筹备、石博会紧张接待后，食府各班组工作衔接日渐娴熟、精炼，有了较稳定的客源，我们力求做到让每位客人乘兴而来、尽兴而归。在每位同事的共同努力下，赢得客人越来越多好评，为2015年画上圆满句号。

2、转眼迎来了2016年元旦，崭新的开始，全新的挑战，食府经过团队的努力在宴会上有所突破，全员销售的理念贯彻其中，伙伴

善报建材料。

海域报批方面：跟进国家海洋三所二期用海环评编制工作，完成二次公示；绿威、森态竹藤海域价格评估报告及环评报告、海籍调查报告等相关材料报送泉州海洋局。

三、工程设计方面：
根据海峡科技生态城项目费用结算办理要求，开展设计合同的整理及设计成果归集工作；

一期项目及三期工业项目市政道路工程地质勘察：完成纵五路、纵六路、1#排洪渠、2#排洪渠B段、滨海大道二期的地质勘察钻探作业，总计27孔位，总约407米；滨海大道（奎霞海上段）路沿保护岸工程；完成工程竣工验收工作（四方验收）；

C-07地块土方回填工程：完成C-07地块土方回填委托第三方福州极点测绘南安分公司对地块进行测量并出具成果报告并进行现场竣工验收工作。

每日为员工提供热乎乎的姜茶，予体现对员工的关爱。

8、在酒管公司的关怀下，酒店在1-2月份期间每月在员工餐厅增注5000元伙食费，予提升员工的餐食质量。

9、为规范员工餐厅管理，根据物业管理中心的意见，贯彻“对卡用餐、拒绝打包、杜绝浪费”并严格执行。

10、因厨房硬件与环境的因素，为增加员工的责任心和安全意识，酒店实施了“厨房安全操作、检查管理规定”在制度中充分调动并发挥职能部门齐抓共管的作用。

11、房务部在寒冷的冬季推出“暖心服务”，为来店的宾客提供姜茶、被子等驱寒温暖的细致个性化服务。赢得了在外经商返乡及水暖交易会宾客好评。

12、为深入贯彻“安全第一、预防为主”的安全生产方针，全面落实安全生产责任制，3月4日在华酒5F多功能厅开展了“安全培训与安全管理责任书签订活动”。

各显神通，研发出十几道美味可口的菜肴，几道菜着已在店内售卖；

5、重视并做好王董别墅2场接待，王董对食府一年来的进步表示鼓励，并对菜品给予了好评；

6、年前，全体人员对于食府及宿舍卫生进行大清理，并在南酒工程人员的帮助下，对各点设施设备进行检查与维修，保证了春节期间的顺利接待；

7、员工年夜饭的活动安排；

8、宣传推广方面：1）、元月份推出“宴遇食府，金猪送福”活动；2）、推出尾牙宴套餐菜单3套；3）、推出2.14情人节套餐3套；4）、每周微粉价菜品微信推送。

们利用下班时间，由食府全体管理人员亲自带队在周边村庄、镇区、大板销售区派发宣传传单，影响力颇大。食府当月接待尾牙宴、家宴、生日宴会若干。年夜饭预定节节升高，客人好评不断。让我们更有信心，努力做到更好。

3、2月份，迎来了中国人最大的节日：春节。在这个本该团圆的日子伙伴们选择奋战在第一线。食府上座率又一次攀升。年夜饭包厢100%上客，接待大小同学聚会若干。同事们用汗水换来的是食府营业额的再一次刷新。



三叶集团召开董事扩大会议及年度工作会议

2016年2月16日，三叶集团董事局主席、总裁叶维新在集团营运中心一楼会议室主持召开集团董事（扩大）会及年度工作会，集团董事局成员、各部门负责人、各下属公司负责人出席了本次会议。

会议通过对2015年工作表现突出的福建合诚展会策划有限责任公司、泉州高时物流有限公司、海西北京分公司、南安大酒店、南安市中旅旅游公司等五家先进单位和叶谋坤等54名先进工作者予以表彰决定。

会上叶总全面回顾、总结集团2015年各项工作，指出各公司经营上存在的问题并提出指导性意见。与会的各公司领导分别对2016年的工作任务进行简短表态，最后，叶总部署安排集团2016年工作目标和任务。



三叶集团举行2016年新春团拜会

2016年2月8日（正月初一）上午，三叶集团2016年新春团拜会在三叶之家游泳馆举行。来自集团各部门、各子公司及合

“携手并进·共筑繁荣”海西石材城2015尾牙答谢晚宴隆重举行

1月18日晚，海西石材城2015尾牙答谢晚宴于海西石材城大板市场C区01隆重举办。海西石材城董事长、福建三叶集团董事局主席叶维新，海西石材城总经理叶乔钧及海西高管团队携海西所有员工，及近千位的海西商户、各界友人齐聚一堂，共享视听盛宴。

晚会伊始，海西石材城董事长、福建三叶集团董事局主席叶维新上台致辞，回顾了“海西”在2015年所取得的成就，为所有支持海西的商户及各界友人送上由衷的感谢与祝福，同时鼓励所有的石材界同仁，在新的一年里，携手并进，共筑繁荣；并承诺海西一定会为大家创造最好的平台，带来



更多的财富。

随后，海西石材城总经理叶乔钧代表公司上台致辞，他表示，海西石材城从荒凉、物流、加工、大板市场、条板市场、信息化建设的一站式服务已初具雏形，希望在未来发展中，能与所有商户、石材界朋友共绘美好蓝图。

活动现场还对2015年海西石材城的十佳商户、优秀团队以及优秀员工进行了表彰。（海西传媒）

迎接挑战·砥砺前行 记三叶集团2016年新春晚宴

金羊呈瑞送冬去，玉猴献祥迎春来。2016年2月16日晚（农历正月初九），三叶集团在华侨大酒店五楼宴会厅隆重举行以“迎接挑战，砥砺前行”为主题的2016年新春晚宴。三叶集团总公司总部全体员工、海西股份、高时物流、旅游系统、海联公司、酒店管理公司、海峡生态园、北京公司、重庆公司、厦门公司等下属各公司管理层，及特邀嘉宾欢聚一堂，共同分享收获果实的喜悦，祝福无限美好的未来。

宴会开始时，三叶集团董事局主席、总裁叶维新先生致新春贺词。贺词中，叶主席细数集团过去一年获得的重大成果，对过去一年集团各公司的运营情况充分肯定，同时也对新的一年提出更高要求，指出公司上下同心协力，保持公司稳定、安全、健康发展，进入2016年，公司将进一步深化经营体制改革，推进多元化的经营策略，全面提升团队素质，弘扬企业文化核心价值，寻求更大的发展空间和抵御市场风险的能力。

随后，三叶集团董事局主席、总裁叶维新先生与全场一起共同举杯，盛聚三叶，祝愿美好的明天。



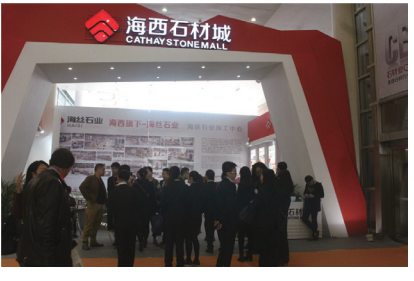
第十二届中国（南安）国际水暖泵阀交易会隆重举行

2月10日至12日（农历正月初三至初五），第十二届中国（南安）国际水暖泵阀

海西石材城第三次参加厦门石材展，收获颇丰

2016厦门国际石材展览会于今天上午在舞龙、武术等热闹非凡的表演中拉开“石”装大幕！海西石材城作为全球石材行业最佳综合服务平台华丽亮相。（展位号：A6002，A馆和C馆的中间过道），独特的石材业CBD模式再次闪耀厦门石展，吸引了众多国内外石材人的青睐。展会期间，海西展厅内外人潮涌动，展位里围满了不同国家、不同地区前来咨询的石材商家、专业买家、市民游客。

海西石材城执行总经理任建新表示，海西石材城今年是第三次参加厦门石材展了。有别于展示产品、工艺的石材企业，海西石材城参展，是为了推介该项目的整合全产业链的核心优势，为石企提供入驻的平台。厦门石材展期间，众多参展者前来驻足观展，



而国内外专业客商更是前来了解海西项目，决定将其主打的新品种放在海西销售。（海西传媒）

荣誉榜

2015 年度先进单位及先进工作者名单

集团直属部门	叶谋坤、黄晓坤、陈凤玉、黄芙蓉、张金鈔
海西股份	刘伟仙、梅志高、唐唐祥、谷和中、李永向、林成松、张在武、杨维乐、吕连艺、苏丽娜
酒店管理公司	高传宝、谢清明、黄玉丽、吴燕珠
南安大酒店	洪柳芳、李彩云、张平、陈进钦、郑雅珊、杨永辉、黄志峰、陈仕兵、李玲、付子伟
华侨大酒店	张耿安、张演清、江丽清、朱永青、陈玉凤、黄志勇、王清泉、林镜清、陈贤菊、苏宝梅
海西传媒	陈红梅
中旅系统	傅真真、黄晓燕、陈秀萍、叶彬妮
高时物流	谢巧歌、钟俊海
海西北京分公司	郑小雷
北京公司	冯庆卫
九龙昌	涂梅琴
物业管理中心	黄伟生、何曙华
金海岸食府(石狮店)	胡平、熊荣斌
金海岸食府(海西店)	陈忠庆

**2015 年度
先进单位**


泉州农行送温暖下基层慰问 联谊活动南安专场在海西石 材城隆重举行

1月6日晚,“人文关怀 伴您成长”泉州农行送温暖下基层慰问联谊活动南安专场,在海西石材城内隆重举行。值此岁末年初之际,农行邀约众嘉宾欢聚一堂,为辛勤工作的基层员工放歌、为长期合作的各方宾朋起舞,送上最诚挚的新年祝福,祝愿大家新的一年丰收、平安!

据悉,出席本次送温暖联谊活动的嘉宾主要有:农业银行泉州分行党委书记、行长沈明池,南安市人大副主任、工商联主席叶维新,南安市政府副市长陈约翰,农业银行泉州分行副行长林进福,农银人寿泉州支公司负责人曹新伟,水头镇党委书记王瑞峰,石井镇党委书记潘爱忠,官桥镇党委书记傅漳龙,南安人民银行行长郑锦民,南安银监办主任庄玉珠,南安金融办主任吕秀清,农业银行南安支行党委书记、行长李明钦等嘉宾以及农行的员工代表。

活动在开场舞蹈《鼓舞海西》中拉开了序幕。首先,中国农业银行南安市支行党委书记、行长李明钦发表致辞,阐述了本次

海西加工基地全面开工第二 周,两大加工中心接单火热 停不下来!

进入开工/开市潮的第二周,相比大多数石材加工厂年前提早放假,年后又延迟开工,以应对市场不景气,客流少订单少的情况,作为水头最迟放假又最早开工的市场之一,海西旗下的加工基地完全呈现一番景象,这里早早地恢复日常忙碌,工人们初八就开始匆匆地进出加工中心,迎接大量加工订单的到来!

来自全国各地的专业技能职工早早地



送温暖活动的意义并感谢所有嘉宾的到来。紧接着,吉他弹唱《狼》、小品《行侠下乡》、《招聘》、肚皮舞《魅力之城》、提线木偶戏《驯猴》、《小沙弥下山》、歌伴舞《红旗飘扬》等精彩节目轮番上演,在场的观众献上了一场丰富多彩的文艺大餐。

此次联谊活动,既展现了新时期农行人的良好风采,也丰富了农行业务的业余生活,有力彰显了农行的企业文化。同时,在海西石材城内举办这个活动,更是代表了农行对海西石材城长期的信任与认可。农行与海西一直友好合作搭起了一座座沟通交流的桥梁,例如,不久前盛大开业的农行海西自助银行,不仅是农行支持海西石材城建设和发展的重大举措,更是为石材行业广大石材商建立与农行合作多赢的明天做出不小的贡献。(海西传媒)

上工忙碌,正是有了他们才保障了海西高品质的产品质量。

石都顶配,火力全开:16台大理石拉锯、全自动龙门大切、六轴进口绳锯、红外线桥切机、电子桥切机、中切机、五轴加工机、OMEGA磨边机、水刀、雕刻以及各种进口加工配套设施早已动力全开,全面满足工程订单、家庭装饰、异型板、拼花、雕刻.....这里统统可以一站式完成,海西石材城加工基地现已全面开工,欢迎广大新老顾客前来咨询与下单!(海西传媒)

“凝心聚力·再起航” ——三叶今日酒店管理公司 2015 年度总结表彰大会隆 重举行

1月20日下午,“三叶今日酒店管理公司2015年度工作总结暨先进表彰大会”于福建南安华侨大酒店五楼多功能厅隆重举行。

三叶今日酒店管理公司董事总经理黄清秀女士、常务副总经理高传宝先生、外烩公司执行总经理潘金山先生及三叶今日高管团队携全体员工,齐聚一堂。

一方面,对公司2015年工作进行总结,安排部署新一年工作任务,找准前进方向;另一方面,对年度先进集体、优秀管理者 and 优秀员工进行表彰和奖励,树立典型、传播

海西石材城推出暖冬行动 ——“买板送奔驰”

海西石材城自1月18日启动“买板送奔驰”活动以来,就让海西园区内回流着一股暖意。寒冬中,人气还是猛地飙涨。

经介绍,凡在海西石材城园区内购买大板、条板、荒料的顾客,即可前往海西招商中心办理会员卡,成为海西会员后,在园区内采购即可获得相应的会员积分,并在有效的时间内累计,活动时间截止时,积分排

三叶今日 2016 年第一期四 店菜品交流活动隆重举行

2月28日下午,三叶今日旗下公司:南安大酒店、福建南安华侨大酒店、金海岸·食府(石狮店)、金海岸·食府(海西店)开展了“2016年度第一期四店菜品交流活动”。

交流会现场,大厨们使出浑身解数,一展才艺,道道菜品独具匠心,赏心悦目,尽情彰显了本店特色,得到了董事总经理黄清秀女士的高度评价。

提升安全意识·强化责任管 理——记 2016 年今日酒管 公司安全生产培训会

为进一步加强消防安全管理工作,贯彻“预防为主,防消结合”的方针,全面落实安全上产责任制,提升酒店全体员工的安全意识和自防自救能力。3月3日14:30今日酒店管理公司保安部组织两店开展安全管理系列活动。此次活动主要包括:消防安全培训、年度安全责任书签订仪式。

会上,公司保安部经理张演清同志首先对全体员工开展消防安全培训。培训中重点讲解近几年消防安全案例,并介绍各种正确的逃生方法,讲述了如何安全、有效的对待消防安全事故。以实事和现场消防工具为大家展示了火灾中如何做出正确的选择。

会议的第二个流程,由酒店管理公司常务副总经理高传宝先生代表公司和酒店与两店各部门负责人签订年度安全责任书。通过签订安全责任书的形式,把安全层层落实到每一位员工的肩上,从而使“人人心中有安全,安全人人都负责”,确保2016年度安全生产工作任务落到实处。



正能量,推进公司及各成员酒店新一年工作上新台阶、实现新突破!

过去的2015年是“今日人”勤奋进取、创新突破的一年,也是团队和成员酒店各项工作稳步提高、团队建设更加和谐的一年!新的2016年,我们有决心、有信心、有能力,完成好管理公司及酒店计划的各项工作任务,共同谱写“三叶今日”新的篇章!2016,让我们一起凝心聚力再起航,承压奋进谱新篇!(今日酒管公司行政人事部)



名第一的会员即可获得全新奔驰一辆。据悉,该活动截止时间为2017年1月18日。(海西传媒)



在各店特色菜品展示区,大厨们相互分享创作经验,参会者品鉴着优质食材给“舌尖”带来的全新感觉。

三叶今日也将定期开展菜品交流活动,不断提高自身餐饮素养,相互交流、创新菜品、精益求精、共同进步,以满足宾客需求。(今日酒管公司行政人事部)



会议最后一个流程,由酒店管理公司常务副总高传宝先生作培训总结及安全生产动员讲话,强调安全是企业生命线,是企业发展的永恒主题。没有安全保障的企业,是无法实现长期和可持续性发展的,经济效益也就无从谈起。在安全管理上,除了酒店各级管理人员,更需要全酒店员工全员参与,须从“要我安全”到“我要安全”的根本转变。才能做到见微知著、防微杜渐,才能发现安全工作方面而存在的薄弱环节,特别是那些隐藏较深的隐患。

通过此次安全管理系列活动,所有参训人员深刻体会到生命的脆弱,强化了预防火灾的重要性,使每个员工都清楚地认识到,不论是在酒店还是在家里,都要预防在前,防范于未然,安全第一、警钟长鸣!(今日酒管公司行政人事部)

忙碌的春节

酒店上班,春节期间的忙碌已是人人皆知,但今年的春节比以往更让我印象深刻!问我为什么?可曾想像过凌晨5:30就上班,出门天黑黑回家也是一片黑,一个班就是十几个小时,有多少人能扛得住呢?

今年春节不止酒店生意同往年一样的好,新增的外烩业务也超出了预计般的红火,从菜金到桌数都是历年之最,场场都是高规格接待,在保证酒店用人的同时,全酒店各部门人员都调动起来了,各部门负责人带头,经理、主管、领班级递减,直到人员到位,通过大家共同的努力,我们圆满的完成了一场场接待,同时也证明了我们是支有着强大凝聚力的团队。

春节是一家人团圆的节日,但酒店人却要忙完这节日才有可能和家人团圆,凭着对工作的忠诚和坚强意志,大家不辞辛苦,不言劳累,奉献出优质服务和周到温馨,今



年的春节,我们一起努力过,在此不妨由衷地对忙碌的人们说声谢谢!(南酒总办:黄志杰)

亲情铸就卓越

众所皆知,效益来自于顾客。提高效益的关键就是要让客人对我们的服务感到满意。而服务是酒店经营的核心,提供服务的主体是员工。于是,效益、顾客、员工就构成了一个有趣的

三角关系。用什么将这三者很好地联系起来,并使之形成一个良性循环呢?我认为两个字——亲情。

亲情是世界上最伟大的情感,真诚是世界上最宝贵的资源。如何把我们对家人的亲情融入到我们对客服务中,让客人感受到家人般的关怀?关注客人!关注客人的投诉!关注客人的细节!

首先,关注客人的投诉,我相信没有哪个部门对此不予重视的。客人为酒店带来巨大的效益,没有客人也就没有酒店的生存和发展。在竞争激烈的市场上,酒店更应该把握住每一个机会,让每一位入住客人成为酒店的忠诚朋友,为酒店做出积极口碑宣传。投诉的另一个重要价值在于它可作为

致敬酒店人

有这么一群人,在过年的时候哪怕过完春节,别人才开始上班,他们都从未离开岗位。从业几年甚至十几年最大的愿望是陪家人过一个完整的春节……他们,可能被家人反对过,被客人轻视过,但为了心中的梦想一直在坚持着。因为我们是懂奉献有梦想的酒店餐饮人。

或许给家人、朋友打电话的时候很少,因为有时工作太忙太累。特别是春节起早贪黑一天十几个小时,下班后就一句多余的话也不想说。也许因为太忙,没能时刻陪在家人身边,家庭、同学、朋友聚会也总是无法参加。不是不重视,只是迫不得已。也想要给家人多点陪伴,但宾客需要我,团队需要我。所以时间全都留给了服务宾客。可能错过了那么多幸福瞬间,可宾客的满足及肯定也是我们餐饮人的幸福和肯定。

我们时常害怕在客人、员工、上级那里遭到投诉。就算生病也会硬撑着,倦怠的双眼也紧绷着神经完成所有准备、接待及翻台、收尾工作。我们的一切努力只为了让宾客满

培训的生动教材,进行系统整理和归类后就是一部相当生动的案例分析。通过对投诉的分析,我们能够吸取事件的经验教训,避免类似的错误再次发生,同时能够预见到服务中可能出现的种种问题。

优秀的酒店决不会放弃每一个改进服务的机会,而客人的投诉恰恰是反映问题的镜子。如同一场大火一样,如果只是扑灭了大火而没有追查事故原因,火灾隐患并没有消除,一场新的大火还是有可能发生的。

其次,学会关注客人的细节。从客人的一个眼神、一个动作乃至不经意地发现客人的个性要求,根据客人的消费习惯和消费心理,结合我们的服务定位,把亲情化做服务做到客人的心窝里去。这样,酒店才能真正成为广大宾客心理上最温馨的港湾,外出时最留恋的家外之家。

热诚的员工提高温馨的服务,温馨的服务吸引挑剔的客人,挑剔的客人成为忠诚的朋友后自然会带来巨大的效益。利益与效益的除了投资者,当然也有我们热情的员工。

所以,亲情铸就卓越!(南酒保安部:万红永)



意和感动。这就是餐饮人的执着和坚持!

总相信,人生所有的付出都有回报,为了心中的那份热爱与坚持,相信我们可以让宾客拥有更多的满意和感动。

致敬酒店人,因为他们也是最可爱的人。(华酒餐饮部:洪达威)

泉州欢乐假期团拜会

泉州欢乐假期联合体2016年团拜会于1月中旬在泉州金星大酒店举行,邀请了全国各地旅游经销商共同来参加,气氛热闹,有抽奖活动,中奖率高达100%,另有员工风采展示等活动。“赢战猴年,再创辉煌”欢乐一家亲团拜会,联系着各旅行社,全国各地供应商与联合体各家旅行社(我社是其



中之一)进行线路开发切位等合作,为公司创造更大的利润空间。(南安中国旅行社)

叶之根

“我们都有一个家,名字叫三叶,兄弟姐妹都很多,景色也不错,家里盘着两条龙是南酒和华酒啊,还有今日管理公司是成长摇篮。”不要觉得奇怪,也不用猜想我是否唱错了,这就是我们的《大三叶之歌》。从培训的那天起我就学会了唱这首歌,而且越唱越顺口,它就像我们学校的学生会会歌一样给我激励和力量,每当我工作不顺心的时候就会哼两句,那样又会让我激情澎湃充满动力。

回首自己在华酒餐饮部走过的路,倍感欣慰。华酒给了我们很好的学习成长平台。作为一名一线服务员,经常要面对诸多客人问题,有时还会被醉酒客人责骂,那滋味真的不好受。偶尔心里也会有些抱怨:“凭什么,难道服务员就低人一等吗?”后来渐渐明白,为客人提供优质服务是我们的本职工作,让客人满意才是我们工作的核心。客人的责骂肯定有我们没做到位的地方,告诉自己:我是为绅士、淑女服务的淑女。慢慢的我喜欢上了这份工作。



人生有起有落,有得有失,今天的挫折造就明天的成功,今天的成功意味明天需更加努力。把自己当人才,以人才的标准要求自己,你就是人才。让我们情系三叶,扎根华酒共同创造成功果实!(华酒餐饮部:祝小露)

感动常在细节

在平常生活中,事事无小事,细节服务决定成败。服务行业本来就是由无数的细节组成的产品。细节越细,产品的品质就越高,价值含量就会越大,在激烈的服务市场竞争中,要想打动客人,就必须在细节上下功夫!

注重细节,微笑服务。只要我们平常在生活中善于约束自己一言一行,紧紧把握细节服务这一环节,做到“耐心感动客人,不细心温暖客人,用心留住客人”。注重服务中的细节,才能赢得更多的客户,得到客户的信赖。

下面给大家讲个小故事:有次老家一年一度的聚会,大家在饭店的一个包间聚餐,说到在学校过生日的事情,其中有一人突然想到今天是他的生日,就跟大家提了一下,南酒谁想到,说者无心听者有意,服务员就记下

工作感言

我于15年7月28日进入华酒这个大家庭,来到财务部的收银员岗位。在华酒的这半年多内,我在领导们和同事们带领与帮助下,慢慢熟悉了酒店各个部门以及收银员的操作流程和一些关于财务上的处理方法,同时,也让学会大胆面对不认识的陌生客人。

11月份的时候,集团旗下在石井镇的海西新筹备的新店于2号开始试营业,由于海西金海岸食府需要一名收银员,在领导的安排下我来到海西金海岸食府进行补位。在这紧迫的时间里,我跟着领班快速的学习了

食府收银的一些操作流程及熟悉各项优惠活动

