

新企点

颐中国际大酒店： 再困难也要把诚信坚持到底

“花式”自救拓宽收入渠道 坚持“不停工、不降薪、不裁员”

商道

责编/王亚梅 美编/王斌 审读/岳蔚

疫情之下
青岛企业的诚信担当

青岛晚报
青岛市商业联合会 主办

新冠疫情的持续发酵给经济发展带来巨大冲击，酒店业成为受疫情影响的“重灾区”。据中国饭店协会数据显示，截至2021年底，我国酒店数量为25.2万家，较2019年底下降25.3%，酒店客房总量达1346.9万间，较2019年底下降23.6%。身处这样的行业环境之中，青岛酒店业的日子同样不好过。尽管如此，青岛的众多酒店坚守诚信，不忘初心，积极想办法拓宽收入渠道，在艰难的市场环境中闯出了一片新天地。



Mr. Grigat夫妇在青岛寻访老建筑。



员工高岳一家三口。

不停工、不降薪、不裁员

突如其来的新冠肺炎疫情让整个酒店业陷入寒冬，颐中国际大酒店也经历着开业20年来最为严峻的考验。坐落于青岛核心商业地段香港中路的颐中国际大酒店，凭借着高品质的服务一直是不少商务客和游客来青岛旅游的住宿首选，在青岛颐中国际大酒店有限公司总经理马光伟的印象中，疫情暴发以前，几乎很少为酒店的入住率发愁。然而，这样的红火景象因为疫情的到来发生了改变。

酒店经营遇到困难，一些员工甚至开始为自己的“饭碗”感到担忧。为了开源节流，一些酒店不得不采取放无薪假、减薪等举措渡过难关。对未来的担忧也影响到了颐中国际大酒店的员工们。马光伟说：“疫情发生后，大家都提着一颗心，担心未来工作的时候，我们第一时间承诺员工不停工、不降薪、不裁员。”在马光伟看来，这是颐中国际大酒店作为国企的担当，越是艰难的时候，越是要顶住压力积极承担社会责任。

高岳是颐中国际大酒店的一名主管，她的妈妈是酒店餐饮部的员工，爸爸是客房部员工，一家三口均在酒店任职，无论是降薪或是裁员，都会对这个三口之家产生影响。“疫情之初，我特别担心，一旦单位停工或者降薪裁员，这对我家的打击是巨大的，很有可能一下子就没了收入来源，酒店发出的‘不停工、不降薪、不裁员’承诺彻底打消了我的顾虑。”高岳笑道，除了不降薪、不裁员，酒店每天还会给员工、客人提供免费的防疫用品，每周有五天时间提供员工餐和加餐，酒店的举动让高岳觉得心里暖暖的。

在马光伟看来，诚信是企业立足于市场的根本，企业的诚信不仅要面向客户，更要面向员工，让员工感受到企业的诚意和关爱，才能让所有人拧成一股绳，帮助企业渡过难关。

放下身段积极自救

行业发展整体不景气，坚守诚信也考验着酒店管理者的智慧。如何在财务入不敷出的情况下依然保持高水平的服务？如何实现对员工“不停工、不降薪、不裁员”的承诺？与青岛众多高端酒店一样，颐中国际大酒店也展开了“花式”自救。马光伟和他的同事们首先想到的就是外卖。颐中国际大酒店开业20多年来，旗下餐饮深受青岛消费者喜爱，但却一直没有开辟外卖销售渠道。伴随着高端酒店经营的惨淡，不得不通过外卖开辟新的收入渠道。

对于高端酒店开始送外卖，马光伟有着自己的看法：“疫情之下，老牌五星级酒店放下‘身段’干外卖，有人说这样做有点Low，但我们觉得这是传统思维在作怪，市场是不存在Low与不Low的问题，只有做与不做的问题。”

尽管是外卖领域的新手，但颐中国际大酒店却上手很快。抓住“宅经济”市场，酒店先后推出知味包、披萨、意大利面、面点、咖啡、净菜等外卖产品和“99元三件任选”的外洗服务，日均营业额近两万元。

“四季蛋糕”是颐中国际大酒店在疫情期间的一大创举。借着母亲节的契机，颐中国际大酒店推出了“甜蜜四季·蛋糕畅心GO”促销活动，这次促销的创新之处在于，每套蛋糕有4款不同风格产品，单款产品尺寸为8寸，市民下单后，四个季节中的每个季节都可以到酒店领取。“四季蛋糕”刚一推出就受到了消费者的欢迎，通过互联网新零售平台及酒店官微15天共销售7000套蛋糕，总收入达到150万元。

“四季蛋糕”的成功不仅让企业增加了营业收入，更提振了酒店员工的士气，在持续低迷的酒店业，信心比黄金还珍贵，“四季蛋糕”的成功也让酒店员工看到了行业的新未来。

用诚信赢得顾客信赖

在展开“花式”自救的同时，颐中国际大酒店的员工们也始终没有忘记，优质的服务才是高端酒店立足的根本，而服务的核心内涵就是真诚和信用。

凭借着优质的服务，颐中国际大酒店赢得了众多国内外游客的青睐，德国Mr. Grigat夫妇就与颐中国际大酒店结下了不解之缘。两位老人对德式建筑很感兴趣，他们有一位朋友是柏林大学的教授，朋友出生于青岛，因年事已高不能回到青岛，就跟Mr. Grigat夫妇介绍，在遥远的中国，有一座美丽的城市叫青岛，那里自然风光优美，人们热情好客，还有极具德国风情的建筑群，于是两位老人就来到了青岛。

他们为颐中国际大酒店欧式风格建筑所吸引，办理入住，促成他们与颐中国际大酒店的一段情缘。自2010年至今，Mr. Grigat夫妇来过青岛6次，每次都是入住四个周的时间，出于对酒店文化和服务的认同，他们每次都是入住颐中国际酒店，酒店也都为他们准备同一个房间——2301。十余年的交往中，Mr. Grigat夫妇与酒店很多员工成为了朋友，也有很多员工给他们做向导，带他们在岛城深度旅游和考察，陪同他们去档案馆等文化场所检索资料。

回到德国后，Mr. Grigat夫妇将在青岛拍摄的照片整理了一本书，夫妻二人从档案馆里找出了青岛的老照片，并且实地到老照片拍摄地拍摄现在的样子。在Mr. Grigat夫妇看来，酒店员工是他们的家人，颐中国际酒店已经成为他们在中国的家。

像Mr. Grigat夫妇这样把颐中国际大酒店当家的客人还有很多。得益于酒店推出的“个性化服务”，例如给过生日的客人准备精美蛋糕、给儿童准备儿童拖鞋和玩具、给身体不适的客人备好姜糖茶等，许多客人纷纷留言表达感谢，酒店每年都会收到感谢信件1000余封。

当前，新冠疫情的阴影依然笼罩着全球经济，酒店业所面临的不确定性依然存在。到底何时能恢复到疫情前的水平，马光伟和他的同事不敢确定，但是可以肯定的是，这家坚守着诚信经营理念的企业，一定会渡过难关，迎接春天的到来。

观海新闻/青岛晚报 记者 李沛



扫码看新企点财经