

浅谈服务视角下的酒店品牌建设

王梦嫣

(南京审计大学金审学院,江苏 南京 210046)

摘要:随着市场经济的快速发展,酒店企业之间的竞争力度也越来越大。同时,相关酒店企业若想提高自身的竞争力度,提高自身的服务质量是非常重要的,尤其当今时代下,人们对酒店企业的服务质量要求越来越高。因此,相关酒店以服务质量为中心,加强自身品牌形象的建设。通过不断的提高自身服务质量,不仅能够提高自身经济效益,同时也能够赢得更为良好的口碑,进而使企业获得更好的发展。本文对服务视角下的酒店品牌建设进行说明,希望能够促进酒店事业的良好发展。

关键词:酒店管理;服务质量;品牌建设

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2020.33.033

当前,人们在选择酒店的过程中,不仅注重酒店的规模大小,同时更为注重相关酒店的服务水平。这就要求相关酒店在经营过程中,注重自身的酒店经营规模建设时,更要加强酒店服务质量建设。另外,酒店企业在经营发展过程中,建设自身的核心优势也极为关键,企业只有拥有自身的核心竞争优势,才能够利于企业的可持续发展。而企业在选择核心竞争优势方向的过程中,应该将服务质量作为主要核心竞争优势。本文基于服务视角下,对加强酒店品牌建设的方法进行探讨,提出了一些建议,希望为相关企业提供参考。

1 酒店品牌建设的意义

随着经济全球化的发展和我国服务贸易领域的进一步开放,酒店市场的竞争日趋激烈。许多国际强势品牌酒店纷纷登陆我国市场,对国内酒店的发展造成了严重冲击。能否在同类服务产品中取胜,不仅取决于产品及服务的质量,还决定于品牌的忠诚度。而品牌忠诚度的竞争,从本质上来说,主要是服务标准的竞争,谁能取得国际标准化领域的主导地位,引领世界酒店业标准,谁就能取胜市场。

2 我国酒店服务标准化问题产生的原因

我国非星级的住宿和餐饮企业在非标准化方面的问题显得尤其突出,加强其规范化管理势在必行。同时星级酒店情况也不容乐观,虽然不同档次的酒店其标准化服务的水平和程度有所不同,但总体水平还很低。目前酒店业服务标准化最严重的仍是标准化服务质量的执行,因此,这是我国大部分酒店最应该重视和解决的问题。

3 服务视角下的酒店品牌建设方法

3.1 服务质量的标准化

酒店企业在建设自身的品牌时,应首先使自身的服务质量标准化,以使酒店的服务质量具有统一标准,进而使企业的服务质量保持一定质量水准。同时,企业的服务质量标准化后,人们对相关酒店企业的服务印象也会加深,进而促进酒店的服务质量品牌建设。另外,在建设企业服务质量标准化的过程中,相关人员对酒店的服务人员进行统一的培训是非常必要的,而只有加强企业内部的培训,才能够使相关服务质量提高及具有标准化,进而促进企业的品牌形象提高。此外,酒店的服务质量建设,同样也需要一个过程,因此,相关酒店服务质量建设人员,应给予员工学习成长的时间及空间,以使酒店企业的服务质量标准化建设,能够按照一定次序完成,同时,在完成的过程中保障质量。

3.2 完善酒店的管理制度

酒店企业在发展过程中,需要制定合理的管理制度。而在进行服务质量品牌建设时,也应该注意完善相关管理制度,以使相关工作人员在工作过程中,能够按照一定标准及相关规定进行自身的服务工作。例如,在完善相关制度的过程中,对相关服务过程的时间进

行规定。对员工进行时间上的规定,不仅能够提高工作人员的工作效率,同时,也能够给予顾客更为良好的印象。但相关时间制度在制定过程中,也应符合实际,同时更应该保障相关时间制度能够保证工作人员的服务质量。另外,在对管理制度进行完善过程中,加强对员工进行培训也是必要的,只有相关人员在培训过程中,掌握一定服务标准,才能够保障相关工作人员在实际的服务过程,保障质量同样保障效率。此外,相关酒店在进行自身的质量品牌建设过程中,在完善制度的同时,也应建立相关奖罚制度,即对酒店服务人员中,工作能力突出或有得到众多顾客认可的员工给予相应的奖励,同样对相关服务水平不高或造成不良影响的员工给予处罚,以提高企业内部员工的工作活力。这对企业的质量品牌建设,也具有较为积极的作用。

3.3 酒店企业的文化建设

企业在建设自身的品牌过程中,建立自身良好的企业文化也是非常重要的,良好的企业文化不仅是企业发展过程中的向导,同时也是企业可持续发展的重要依托。因此,在酒店企业品牌建设的过程中,应该加强文化建设。具体而言,可以开展员工培训,让员工们加强对于酒店企业发展历史的了解,并增加认同感,进而形成一股凝聚力,从而积极调动员工工作的热情,感染给客户,营造出良好的口碑,真正提高酒店服务水平。同时,还有利于增加酒店的收益,促进酒店行业的良好发展。

4 结束语

综上所述,酒店企业是重要的服务机构,同时,随着酒店企业数量的不断增多,相关酒店企业若想获得更为良好的发展及效益,进行建设自身的企业形象是必要的。而酒店在建设自身的企业形象时,进行以自身服务质量为建设核心是必要的,同时,酒店行业的服务质量提高,不仅对酒店的形象具有提升作用,同时,对促进社会的精神文明进步也具有重要的积极作用。

参考文献

- [1]李鹏程.浅谈关于酒店品牌建设[J].经贸实践,2018(2X):207-207.
- [2]徐刚.深圳地铁酒店品牌建设探讨[J].铁路技术创新,2017(05):32-35.
- [3]吴迪.探究经济连锁酒店品牌建设问题[J].旅游纵览(下半月),2017(02):102-103.