



上海市衡山(集团)公司

在贵都，成就更好的自己

Relax yourself at Hotel Equatorial Shanghai

上海国际贵都大饭店
Hotel Equatorial
SHANGHAI现代服务业领军企业
本栏目由上海市衡山(集团)公司特别支持

创建 中国服务 建设 服务强国

金钥匙服务组织的中国样本

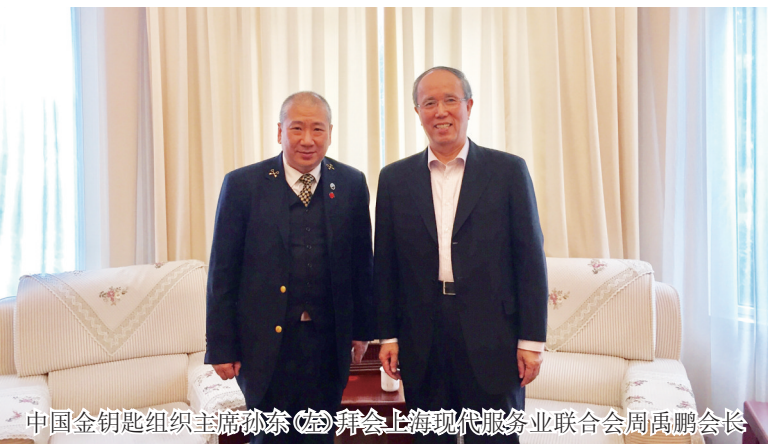
编者按 刚刚发布实施的国家《服务业创新发展大纲(2017—2025年)》,明确了提升服务业市场化、社会化、国际化水平的发展方向,期望在优化结构、提高质量、提升效率基础上,实现服务业增加值十年倍增。

作为G20杭州峰会中外元首来宾服务的提供者、北京奥运会唯一邀请的品牌服务组织、世界首富比尔·盖茨来华的接待者、博鳌亚洲论坛年会指定VIP接待团队——中国金

钥匙服务组织致力于为客户提供高端服务,成为“中国服务”的代表和先行者,被誉为服务皇冠上的“钻石”。

在我国由服务业大国向服务业强国迈进的过程中,如何在服务人、服务社会、服务技术、服务制造、服务产业等各种领域开展深入的建设,是摆在我们面前的一个重要课题。中国金钥匙为这一服务大课题提供了可资借鉴的样本。

万能钥匙 :国际金钥匙品牌



中国金钥匙组织主席孙东(左)拜会上海现代服务业联合会周禹鹏会长

看过电影《布达佩斯饭店》的人,一定会对“金钥匙”留下难忘的印象。金钥匙品牌起源于1929年法国巴黎,至今拥有88年悠久历史,是一个网络化、个性化、专业化、国际化的服务品牌,也是客人生活中和旅途中最可信赖的品牌。金钥匙拥有先进的服务理念和国际化的服务标准,它不但是一位服务的专家,服务的榜样,也是一个服务的网络。

金钥匙的原型是十九世纪初期欧洲酒店的“委托代办”(Concierge)。古时,遍布在那些荒

无人烟的边境地区,照顾过往的旅行商队的人,被称作“Concierge”,这种职业最终在中世纪传到欧洲,在一些知名的政府建筑、宫廷和城堡里,“Concierge”变成“钥匙的保管人”。

1800年,随着陆上铁路和游轮的增加并初具规模,旅游业欣欣向荣,现代酒店的“Concierge”诞生了。

1929年10月6日,来自法国巴黎Grand Hotel酒店的11个委托代办建立了金钥匙协会。欧洲其他的国家也相继开始建立类似的协会。被尊称为“金钥匙之父”的斐迪南·吉

列先生是国际金钥匙组织的主要创始人。如今国际金钥匙组织已遍布全球超过40个国家及地区,覆盖世界的服务网络使金钥匙服务有着独特的跨地区、跨国界的优势。

1995年,紧随着中国酒店业的发展步伐,同时在霍英东先生的大力支持下,国际金钥匙品牌引入中国,在广州白天鹅酒店开启新的旅程。第一届中国金钥匙年会在1995年的冬天成功召开,意味着中国金钥匙的正式诞生。自此,孙东先生作为中国金钥匙组织的创始人及主席,背负着“传教士”的重担,在全国各地散播中国金钥匙服务哲学的理念种子。

2017年,走过22年实践发展之路的中国金钥匙早已在全国落地生根,结出丰硕成果。在全国280多个城市,2260多家酒店、物业及服务企业,有3700多名金钥匙会员,通过庞大的服务协作网络,每天在各自的岗位上为数以万计的客人创造满意加惊喜的服务体验。

作为金钥匙国际性标志的垂直交叉的两把金钥匙,代表着两种主要的职能:一把金钥匙用于开启企业综合服务的大门,另一把金钥匙用于开

启城市综合服务的大门。也就是说,金钥匙成为企业内外综合服务的总代理。钥匙是开锁的,一把钥匙开启一把锁,如果我们把“钥匙”比喻为方法,“锁”比喻为困难或问题,一种方法只能解决一种难题。金钥匙是万能钥匙,能开启各种各样的“锁”,解决各种各样的难题。

金钥匙的“Concierge”服务内容涉及面很广,向客人提供市内最新的流行信息、时事信息和举办各种活动的信息,并为客人代购剧院和足球赛的入场券,或为境外举行的团体会议作计划。满足客人的各种个性化需求,包括计划安排在国外城市举办的正式晚宴,为一些大公司作行程安排,照顾好那些外出旅行客人在国外受训的客人的子女,甚至可以为客人把金鱼送到地球另一边的朋友手中。

中国金钥匙的服务哲学:先利人,后利己,用心极致,满意加惊喜;在客人的惊喜中找到自己富有的人生。中国金钥匙对客人而言,是企业内外综合服务的总代理,一个在生活和旅途中可以信赖的人,一个充满友谊的忠实朋友,一个解决麻烦问题的人,一个个性化服务的专家。

金钥匙国际联盟 :中国服务的企业探索者

什么是中国服务?中国服务将走向哪里?

有人说,当你知道了中国金钥匙就知道中国服务了,看了中国金钥匙服务就知道中国服务将走向哪里。

自1995年金钥匙品牌引入中国后,被作为国家星级饭店评定标准之一,在高端酒店里出现了这样一群年青人,他们身着一身考究的西装或燕尾服,衣领上别着一对交叉的“金钥匙”徽识,永远地彬彬有礼,永远地笑容满面,永远地机敏缜密。然而,对于企业来说,如何才能整体提升服务水平,应对中国服务的浪潮?于是,秉承着金钥匙服务哲学的金钥匙国际联盟由此诞生,从个人服务水平提升至企业层面。

目前中国的旅游服务必需要考

虑到客人的吃、住、行、娱、游、购六大内容。然而金钥匙国际联盟早已累积了15年的发展经验,以金钥匙品牌、服务、理念为纽带,跨行业、跨地域形成以客人为本的产品链,从酒店走到物业,再延伸至景区、高尔夫球会、机场、高端医疗、商场、游艇会等领域,形成互联互通的服务大联盟。目前金钥匙国际联盟是一个在亚洲、美洲、欧洲的8个国家,拥有超过550多家高端酒店、顶级物业及服务企业加盟的跨界联盟品牌。

金钥匙国际联盟的品牌经营模式正是中国金钥匙不可被超越、不可被模仿之处,加上中国金钥匙的国际金钥匙学院教育模式和金钥匙礼宾服务系统(E-Concierge)服务管理模式,在未来,三大模式的落

地,将使中国金钥匙的品牌模式走向全世界。中国金钥匙会员的人力资源与高素质客源,优质的服务资源的结合与运营,将开创新的品牌发展局面。

引入金钥匙品牌的联盟企业都具备金钥匙服务水平,其一条龙服务正是围绕着宾客的需要开展的。例如从接客人订房、安排车到机场、车站、码头接客人,根据客人的要求介绍各特色餐厅,并为其预订座位;联系旅行社为客人安排好导游;当客人需要购买礼品时帮客人在地图上标明各购物点等等。最后当客人要离开时,在客人的要求下预订好车、船、机票,并帮客人托运行李物品,如果客人需要的话,还可以订好下一站的酒店并与下一城市酒店的

金钥匙落实好客人所需的相应服务。让客人从接触金钥匙开始,一直到离开,自始至终,都感受到一种无微不至的关怀。

从这,人们不想想象金钥匙服务对城市旅游服务体系、服务企业本身和旅游者带来的影响。金钥匙服务对高端企业而言,是管理水平和服务水平一种成熟的标志。它是在企业具有高水平的设施、设备以及完善的操作流程基础上,更高层次的企业经营管理艺术的体现。而对城市或地区旅游业而言,将对其服务体系的形象将产生深远的影响。它不仅给各城市的服务业创新发展注入了新的活力,而且对行业整体的健康良性互动发展来说也是一种动力。

中国金钥匙联手上海现代服务业联合会 积极促进服务业与汽车产业跨界融合

《服务业创新发展大纲(2017—2025年)》事实上为我们展现了“中国服务”的宏大场面,从服务宾客的礼宾服务,到广义的现代服务业。

伴随着数据技术和人工智能时代的到来,各种新技术、新业态和新服务方式为传统服务业带来新貌,创造需求,引导消费,向社会提供更高附加值、更高层次的各种生活性服务和生产性服务。

例如,在针对如何引导产业发展顺应跨界融合态势这个重要课题上,伴随着汽车产业正在全球发生的革命性变化,各大主机厂纷纷提出要向“出行服务商”转型,这“服务”一词,被制造业史无前例地提高到了战略性的高度。

今年4月份工信部等四部委联合发布了《汽车产业中长期发展规划》,明确指出,汽车产业是推动新一轮科技革命和产业变革的重要力

量,是建设制造强国的重要支撑,是国民经济的重要支柱。并提出了,力争经过十年努力,迈入世界汽车强国行列。

围绕“积极促进服务业与制造业进行跨界融合以及服务业内部相互融合”,中国金钥匙组织很快与“现代

服务业”领域的标杆性社会团体——上海现代服务业联合会达成意向,并与“中国汽车产业首个以金融资本驱动的跨界融合平台”——上海现代服务业联合会汽车产业金融服务专委会达成了协议,通过对诸如酒店、机场、园区、社区等各种服务场景的行为和

数据整合、对接出行服务模式的调整,并最终传递至汽车主机厂商,进而以“反向制造”的模式影响各种产品的设计与生产,为市场提供各种柔性化的生产与服务。构建汽车产业协同发展的生态系统,努力形成“中国制造+中国服务”的双轮驱动。

闪耀在博鳌亚洲论坛上的金钥匙

博鳌亚洲论坛是亚洲以及其他有关国家元首、政府首脑以及政府、工商界和学术界领袖就亚洲以及全球重要事务进行对话的高层次平台。博鳌亚洲论坛2017年年会于3月23日在海南博鳌举行,中国金钥匙被博鳌亚洲论坛年会指定为VIP接待团队。来自海口、三亚、保亭及博鳌的11名金钥匙会员、一名总经理会员被分别安排在亚洲论坛大酒店、东屿岛酒店及博鳌金海岸大酒店,担任年会期间贴身管家和大堂副理的工作。

在各国家团队及代表到来之前,金钥匙会员迅速进入了工作状态,按照各自分配的任务,做好各国资料及风俗习惯的准备功课。具体到宾客称谓、饮食禁忌、礼拜时间、充电插头等事无巨细一一记录。

自23日开始,陆续有各国贵宾抵店,每一次抵达或离店,金钥匙会员都与礼仪队一起对贵宾致以热烈的欢迎,并全程担负起翻译的工作,外宾的衣食住行各种诉求,只需要找到他的金钥匙管家就100%都能解决,为酒店分担了大量的服务压力。大到会议日程、小到客房茶水服务,每一个顶点都有金钥匙的身影。

23日晚上,密克罗尼西亚联邦的客人要去主大堂取款,金钥匙会员陪同客人前往予以指引,在摆渡车上与客人的谈话中,客人问这里

有没有生的槟榔可以购买,因为当地国家日常的生活有这方面的习惯,他们自己带的槟榔已经所剩无几。之后金钥匙会员反映给酒店管理层,论坛期间由于安保的问题不能像平时一样购买直接交给客人,酒店也没有对该特殊食品的卫生监测设备,所以满足不了客人的这个要求。

24日上午,我国外交部的工作人员再次提出需要买槟榔,金钥匙会员把酒店的困难告知了工作人员,工作人员也为此感到无奈。然而,金钥匙的名言是:虽然不是无所不能,但一定歇尽所能。经过各种询问,得知在博鳌亚洲湾酒店有槟榔的卫生检测站,检验通过会进行封袋然后提供食用,在查询了检测流程、联系电话、值班时间等信息之后,金钥匙会员告知了外交部工作人员并协助他们一起把这个特殊的需求圆满解决。25日临离开时,密克罗尼西亚联邦的随从告知:总统很喜欢来自中国海南的槟榔,别有一番风味。

金钥匙会员充分展现了先利人、后利己,用心极致满意加惊喜的金钥匙素质。用最高标准的服务赢得了客人的满意与感激,分担酒店压力,弥补硬件不足,圆满完成了酒店下达的工作目标。在各国家元首、新闻媒体和广大志愿者面前展示了中国金钥匙的风采。

大道至简的 中国金钥匙服务哲学

每一个中国金钥匙,都是旅途和生活中最可信赖的人,是一个可以感动顾客、感动企业、感动自己的人,每一个中国金钥匙有着系统的服务价值观,服务的方法论,服务标准、服务精神和服务目标。他们心中有着系统的科学的服务哲学。他们是中国服务的骄傲,他们代表着中国服务的未来。

中国服务,既要有与国际接轨的创新模式,又有与中国传统文化精髓中“工匠精神”的传承与融合。

中国金钥匙哲学,有理论、有实践、有传承、有创新。向内承接五千年的文化精髓,融儒释道心法于服务之中,向外汲取了国际顶级的服务品牌的精神,借互联网通达全球,服务天下。

有人会问,中国金钥匙的服务

模式太高端了,不容易学会吧?恰恰相反,金钥匙服务理念,很简单:先利人,后利己,用心极致,满意加惊喜,在客人的惊喜中找到富有的人生。

大道至简。人生就是服务与被服务的过程,服务就是人生,人生就是服务。悟透了这一点,再把金钥匙理念运用到工作和生活中,一边用一边悟,人生观、价值观、世界观还有思想境界,服务的本领,在这个过程中就会不断的提高,最终抵达终极服务、富有的人生境界。这是一个修炼的过程。

这样做的人多了,中国服务就有了发展壮大的支撑点,中国的服务文化就会慢慢增长力量,中国服务就会融入国际服务的潮流,站上潮头,中国服务的品牌在全球输出终将实现。

本版撰文 何秀芳 刘宇

第二十一届中国金钥匙年会
The 21st Concierge China Golden Keys Congress

中国·博鳌 2016.11.27-30

中国金钥匙组织2016年年会合影