



调整思路迎旅游业复苏

访张家界国际大酒店执行董事、总经理汪方

本报记者 王妍 潘鑫

恰逢惊蛰，万物生长 日记停更理想不停。期待更好的新世界。3月5日，张家界国际大酒店执行董事、总经理汪方的战疫日志停更。

自从酒店成为湖北籍滞留客人定点接待酒店，38天，她从未间断。她说，能够坚持下来，不仅是记录，更是对自己、对员工的一种鼓舞！

当天，伴随最后一批客人办理退房手续，该酒店接待湖北籍游客数量清零，驻点防控工作组正式撤点。接下来，酒店将打开所有门窗，进行24小时通风。次日，他们邀请到永定区疾控中心的人员，指导酒店进行更全面、彻底、专业的消毒。完成特殊使命后，张国际人要为旅游全面复苏着手准备了。

回忆起临危受命和过去的38天，汪方深刻体会到国有企业在关键时刻所肩负的社会责任之重。

1月27日接到命令，当晚就制定接待方案和工作流程，随后

便召回在市区的所有符合要求的员工，邀请市、区两级疾控中心做接待培训；1月28日，酒店就迎来第一批湖北籍客人入住。

客人入住前必须测温后建立健康卡；公共区域每天严格三次消毒杀菌；不同客源需分层入住；所有垃圾要严格分类处理；为减少病菌传播，关闭中央空调；餐饮上，结合客人年龄、口味进行搭配；为客人提供生活用品、药品等代购服务

截至3月5日，酒店共接待湖北籍及有湖北旅行史客人525人次，38天里，张国际人按照严格的流程接待每一位来宾。

有压力，也有担忧，但作为国有企业，我们必须上。汪方告诉记者，为全力保证入住客人、酒店员工生命健康安全，酒店对员工的防控也极为严苛。在岗30余名员工在做好个人防护前提下实施严格管控，定工定岗；员工用餐执行分餐制，且由安全保障部专人负责配送；未到岗员工，酒店需实时掌握员工健康动态，其每天必须向负责人汇报行动轨迹、发送实时地理位置；安排全员学习《疫情防控知识题库》；员工必须同时通过个人健康管理关、疫情防控知识考核关才

能返岗。

汪方介绍，因防控期一直在营业状态，酒店在防控措施和服务上积累了很多可用经验。为向游客提供更高品质的酒店服务，疫情期间，他们打通线上对外交流学习渠道，要求上岗员工定期在省文旅厅、饭店协会、张旅集团等多个平台进行网络课程培训。

谈到对新形势下的市场预判，她认为，旅游在疫情后的报复性增长是必然的。2020年酒店目标市场将从境外转向国内，适应当下环境，面向散客及本地市民。同时将餐饮外卖服务、专业洗涤服务、物业家政服务及培训等作为重点发展项目，而线上餐饮业务则会严格管控配送流程，配备厨师、专配员、安心配送卡，不断优化升级线上流程，丰富餐饮品种，提升酒店多样化盈利能力。未来，他们还将借机开发多样化零接触产品，升级客房预订、餐饮点单、结算系统，引进业务办理自助机，让客人吃得放心、住得安心。

对于市场预期，我们不用过于悲观。因为，思路决定出路。汪方坚信，只要敢想、敢做、敢拼，在张家界旅游人共同努力下，旅游复苏的春天一定会很快到来！



对客房进行全面消毒杀菌工作。



星厨房外卖配备安心配送卡。



蓄能当下 赋能未来

访江汉山庄副总经理高小峰

本报记者 王妍 通讯员 刘玉胜

入住客房297间，接待客人总数607人次。其中接待湖北籍客人205人次，收住医学观察者62人

这是武陵源区定点隔离接待酒店江汉山庄40天的接待情况。

成为定点的隔离酒店，是需要勇气的。最担忧的还是我们员工的安危，但作为央企，我们必须站出来。3月4日下午，记者采访江汉山庄副总经理高小峰，当天是他坚持值守在酒店的第39天。

江汉山庄，是中石化江汉油田下属酒店，位于武陵源区武陵大道，交通便利、地理位置优越。酒店节前本已是进入冬歇假期，但一夜之间，大家都忙碌了起来。

1月24日，除夕，江汉山庄作为全区唯一有独立空调四星级酒店，经过政府协调后被明确为武陵源区接待疫区客人的定点酒店，并将酒店三号楼设为定点医

学观察隔离区。随后酒店总经理王磊大年初一从油田紧急赶回酒店，召回前台、房务、厨房、安保、维修等近20名一线员工，为入住客人服务；1月25日，酒店迎接第一批滞留在张的10名湖北籍游客。

我也是湖北人，特殊时期我决不能退缩。高小峰告诉记者，他是湖北黄冈人，因受疫情影响便留在了慈利的岳父家过年。得知酒店被明确为定点隔离酒店后，他便放弃休假驱车赶回对接酒店工作。

为员工准备隔离服、护目镜、口罩等防护物资；聘请疾控专家对在岗员工进行个人防护、疾病知识培训和消毒指导；安排专人对入住客人送餐，对酒店公共区域、客人车辆及生活垃圾进行消毒杀菌处理；要求保安24小时在酒店出入口值守。自1月26日以来，高小峰带领着酒店员工全力做好服务及防控工作，确保在防控疫情期间酒店服务不减，餐食不差，消杀不漏。

目前，酒店在住未解除隔离观察人数36人。全力以赴，绝不松懈。高小峰坚定地说道。

酒店下阶段如何运营？市场营销战略是否调整？当记者问及

到酒店下一步复苏计划时，高小峰回答道，由于酒店距离武陵源核心景区较近，入住客人主要以旅游团队、散客为主，政府出台的《张家界市促进旅游市场全面复苏310行动计划》，可以一定程度上带动酒店收入。

酒店作为众多服务业之一，只有在疫情期间做好线上蓄能的准备，才能够在疫情结束后实现更高的创收。高小峰认为，酒店线上营销在当下很常见，尤其是疫情期间，线下酒店活动无法正常开展，只能通过线上渠道来争取曝光。疫情当下，酒店紧密联系客户、维护客户关系以及开展网络营销拓宽线上推广渠道是破局的关键。

他还表示，我市疫情防控工作到位，清零速度快，下一步酒店可以结合政府出台的相关优惠政策，打好生态、康养牌，联合本部撬动旅游市场。

目前，酒店旗下旅行社正在陆续进行线上宣传、促销等活动，及时与业务单位沟通，商谈合作协议。同时酒店营销人员也在加强客户回访与网络营销平台维护，走访并了解市场行情，适时改变营销策略。

(本版图片均由受访者提供)



对公共区域进行消毒杀菌。



开展防疫知识培训。