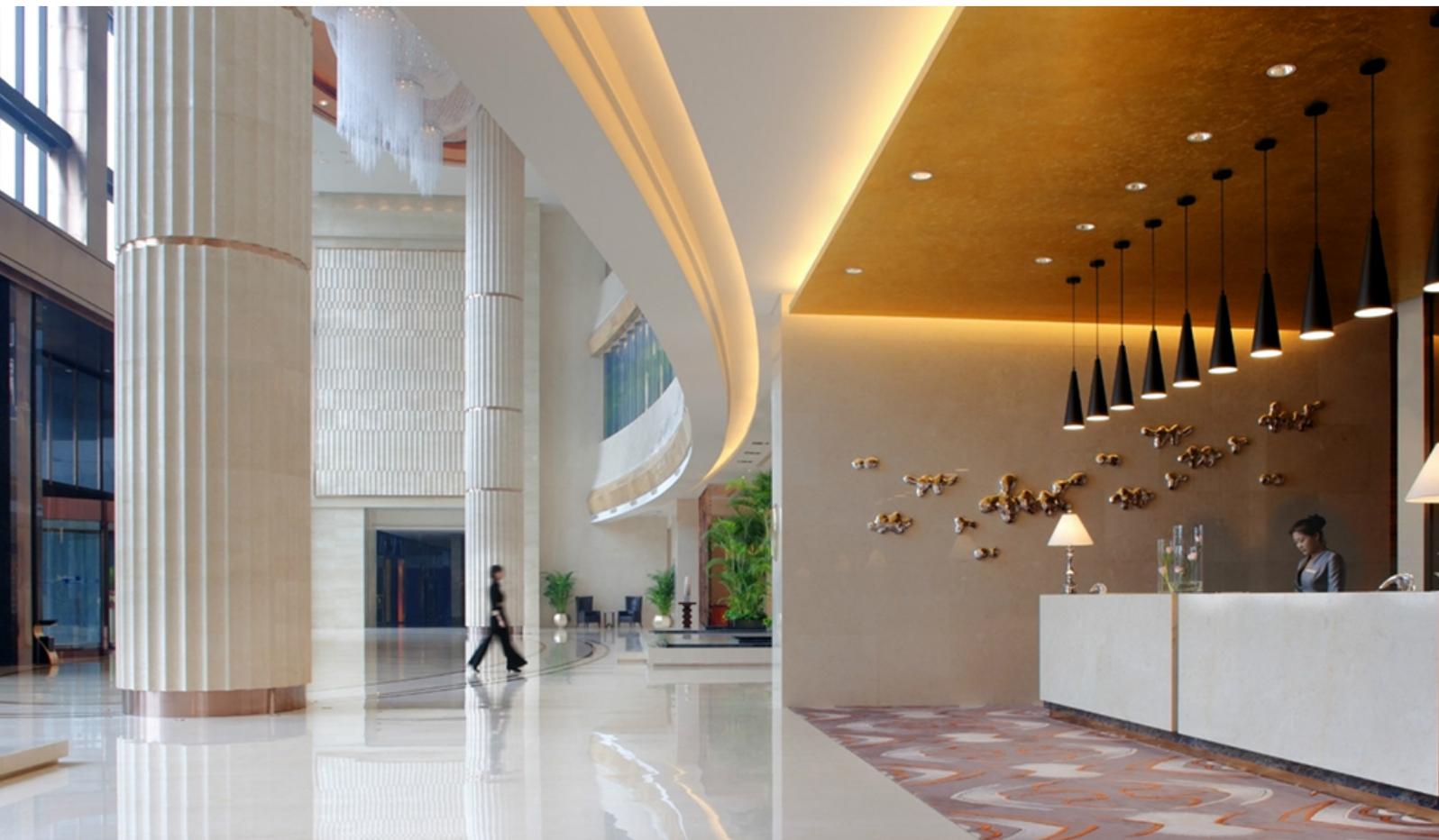


成就高水平的宾客体验： hotelkit在重庆丽笙世嘉酒店的作用

中国重庆丽笙世嘉酒店即将彻底改变亚洲的酒店业。自 2022 年 7 月实施hotelkit 以来,作为丽笙酒店亚太地区大规模实施 hotelkit 系统计划的一部分,该酒店是首批使用该创新软件解决方案的酒店之一。凭借一支由 59 名员工组成的专业团队,以及高效使用 hotelkit 系统来满足客需和维修请求,该酒店的工作效率得到了显著的提高。在对运营总监Philip Peng和客房部行政管家May Zeng的采访中,我们了解到 hotelkit 如何在他们的日常工作中为他们提供支持。



重庆丽笙世嘉酒店
5星 | 59名hotelkit用户 | 308客房



hotelkit 是如何支持贵酒店的运营工作的？

Philip: 我目前负责重庆丽笙世嘉酒店的hotelkit推进工作。此外我也花很多时间在另一家酒店, 重庆南温泉丽筠酒店。该酒店目前还处于筹开业阶段, 尚未实施hotelkit。

我可以随时随地在我的智能手机上使用hotelkit, 这节省了大量时间并加快了工作流程: 使用hotelkit, 我可以在客需请求被创建后准确跟进其进度, 直到完成。通过数据统计功能, 我可以看到我们完成客需请求需要多长时间, 这使得酒店的工作效率可以直接被衡量。如果客需请求在一段时间后仍然开放, 我还可以直接在客需订单中提醒负责的工作人员来完成。这对我们的运营部门来说是一个巨大的支持。

宾客请求和工程维修是您酒店中最常用的工具。您具体如何使用它们？

May: 如果我们酒店的入住率很高, 我们自然会收到很多的客需请求。例如, 许多对肥皂和其他卫生用品的请求就会出现。通过 hotelkit, 这些请求可以快速、易懂地传达给相应的同事。

我们的客房部的主管每天都要检查房间。需要时, 可直接在hotelkit中创建工程维修订单。我发现创建工程维修订单非常容易, 因为我们只需要输入房间号和维修类型即可。也可以在文本字段中添加更多的详细信息。

Philip: 我们最常使用客人请求和维修功能, 因为我认为它们满足了酒店运营的核心需求。在实施hotelkit 之前, 客人的请求需要首先通过打电话到客户服务中心(总机), 然后从那里传递给相应的部门。自从实施hotelkit以来, 几乎所有的问询现在都在hotelkit的宾客请求工具中创建。打电话将不再需要。



hotelkit中我最喜欢的功能是所有对产品的请求都会被记录下来。这使我们能够在采购时考虑到经常被要求的产品, 并保持更多的库存。这也有助于控制成本。



May Zeng
客房行政管家



贵酒店的hotelkit的初始实施阶段如何?您对您的客户服务满意吗?

Philip:我们对hotelkit的客户服务非常满意。由于与奥地利hotelkit总部有时差,我们最初通过电子邮件进行了很多沟通。我们的第一次在线培训是用英语进行的。后来,我们得到了中文的在线培训,这对我们来说要容易得多。所有员工都参加了,所有问题可以直接被解答。这是非常高效的。

此外,hotelkit中的许多中文教程视频对之后再次复习这些功能是非常有帮助的。借助关键字的搜索功能,总是很容易找到许多相关主题的教程。培训新员工时,我们也会使用视频,因为视频以一种很简单的方式解释hotelkit的功能。这是非常有帮助的。

贵酒店员工们对hotelkit的反馈如何?

May:我们的员工一致认为hotelkit的一个功能特别有用,那就是可以随时通过智能手机查看房间状态。这免去了拨打电话查询的麻烦。并可以查看房间的当前状态并确定服务或维修的最佳时间。

您会推荐hotelkit给其他酒店吗?

Philip:当然,我们非常推荐hotelkit。



hotelkit用数字化取代了我们传统的工作方式,同时提高了我们工作效率。我们的日常工作现在可以以数字形式呈现,从而可以更好地进行规划,控制和管理。



Philip Peng
运营总监

摘要

- 重庆丽笙世嘉酒店是中国首批与hotelkit合作的酒店之一。
- 通过hotelkit,酒店有效的管理客需和工程维修请求,显著提高效率。
- hotelkit实现运营总监协调两家酒店的工作并跟踪任务进度。
- 客人的请求被快速、全面地转发给相应的员工,数据记录有助于库存计划和成本控制。
- 创建维修订单很容易,并且可以快速添加详细信息。
- hotelkit的客户支持非常令人满意,提供中英文培训,以及用于培训和复习的有用的教程视频。



关于丽笙酒店集团

丽笙酒店集团是一家国际连锁酒店集团，在欧洲，中东，非洲和亚太地区拥有超过1150间在运营和筹建中的酒店。该酒店集团发展迅速，并计划扩大其投资规模。酒店集团的品牌承诺为“每一刻都很重要”和“是的，我可以！”的签名服务精神。丽笙家族的品牌包括丽笙精选、art'otel、Radisson Individual、丽笙、丽芮、丽筠、丽祺、丽亭、丽柏、丽怡和普利泽特等品牌。接近400家丽笙旗下酒店已使用hotelkit管理其日常运营流程。

关于hotelkit

hotelkit是一个酒店运营平台，可连接酒店团队，改善内部沟通，并完全数字化和简化酒店日常的工作流程！全球已有2500多个酒店团队使用该解决方案处理他们的日常工作。

酒店员工将受益于透明化的内部沟通工具和集中化的酒店知识文档管理。这确保了每日班次交接、任务、检查清单、维修工作以及客人的请求得到有效和结构化的处理。

Get in touch!

hotelkit GmbH
Marie-Andeßner-Pl.1
A-5020 Salzburg (奥地利萨尔斯堡)
www.hotelkit.net

电话: +43 662 238080
传真: +43 662 238080 99
邮箱: info@hotelkit.net

