

酒店卫生文化 凯瑞管理新亮点



疫情常态下，酒店以什么样的环境、产品、服务来接待客人？集团提出的防控疫情“卫生及防控疫情操作标准36条”，与之前“四个凡是”、“五标十规”进行规范完善，形成酒店卫生和防控疫情方面的规章和要求，成为凯瑞酒店卫

生文化的重要核心部分和卫生文化亮点，创建让客人放心的酒店。

酒店大堂门口设置防疫消毒安全检测台，配有测温、酒精、口罩等各项充足的防疫物资，做好登记、扫健康码等；客房在按照标准完成房间打扫、清洁、消毒等项目后，在房间门锁上挂已消毒的提示牌，让客户安心。

公区卫生也是重点把控的要害之处，比如对大厅休息区、电梯间、楼道都制定有相应的卫生管理标准。比如卫生间，新增瓶装免洗消毒洗手液、七步洗手法图示牌等防控疫情必需品。

在餐饮方面，除开菜品原材料的卫生把关之外，多家酒店都制作了3-5款营养搭配，方便操作和打包

的餐饮套餐（每个套餐5个品种），根据每位客户的需求按时按点送至房间。在恢复堂食后，坚持提倡使用公筷公勺等。

另外，支持旗下酒店做好“抱团取暖”，把信心和放心送给客户，与携程网平台的“健康守护”，美团网的“安心住”等合作，将自己每日坚持酒店房间消毒，员工测量体温等信息照片上传，向外界和客户呈现、兑现当下疫情期间的酒店防控疫情的精准措施和全面落地。

在日常，重视加强酒店日常卫生服务工作，每逢宴席、会务等团队接待，必做酒店接待卫生及防控疫情的安全预案，做好全员参与的培训和实操演练等。

单日入住率突破100%
格菲酒店（后湖店）等六家酒店

今年以来，集团旗下酒店入住率纷纷刷新，格菲酒店武汉理工大店半个月内有8天满房，平均出租率高达98%；格菲酒店后湖店连续3天满房；唐城格林凯瑞、瑞景凯瑞精选两家入住率均达到101%；浙江天台凯瑞美宿、枣阳凯瑞美宿两家入住率均达到109%，4月15日当天共有6家店入住率突破100%。

集团提出了AAA凯瑞服务品质提升系列课程+集团ota线上管理考核的转型目标，确定了培训+考核+落地的机制，提升ota管理和服务水平，以酒店品质的全面提升带动门店经济效益提升的经营理念，效果明显。3、4月份连续两个月旗下酒店网络总间夜突破万间大关。

目前，旗下所有酒店美团均分分数4.85以上，携程均分4.78以上，单店月均好评总数达到175条，其中孝感荣欣凯瑞月好评总数达到338条，多家酒店获得最佳商务酒店，最受喜爱热卖酒店，口碑榜最受欢迎酒店。瑞景凯瑞酒店网络月访客量达到1万访客量，携程渠道常年武汉排名前5，孝感荣欣酒店在华中区域四星酒店中网络间夜排名第一。

餐饮四秀 有趣味更有品味



席面秀



大菜秀



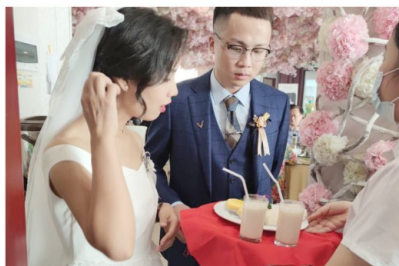
上菜秀



敬酒秀



凯瑞服务 有态度更有温度



瑞景凯瑞精选酒店 来之金钥匙民宿管家的五星好评

5月7日8时41分，网名叫“麻花”的客人在入住瑞景凯瑞精选后，对凯瑞服务和茶韵休闲大床房的体验有了十分愉悦感，以金钥匙民宿管家的评判标准和视角，在携程网上给予“五星”好评。下面文字来之麻花的点评：

已经是很专业的精品酒店了，满意加精细的服务体现的淋

漓尽致，临时改了行程第一天住的某知名品牌酒店，比平时花了近3倍的价格仍然被差强人意的管理失望透顶，像住了个招待所一样，换了瑞景凯瑞从进店前的电话沟通开始就让我很舒服，细致化服务加上机器人的配合让住店愉悦度很高，房间干干净净，没有装修味道还是让我很开心的，我自己是金钥匙民宿管家，对于整个酒店工作人员的服务落地程度打95分，跟北京的时光漫步主题酒店感受度差不多的。继续加油！

"家庭、校园、军旅" 三大文化打造凯瑞团队

