



貴陽中天凱悅酒店總經理喬根才。

「港紳」北上

港人 在貴州



「國外和香港的學習和工作經驗讓我受用一生，內地的經歷又讓我體會到了祖國大好河山背後獨特的地域文化。」港人喬根才帶著豐富的酒店管理經驗於11年前進駐內地，輾轉在江蘇、廣東、上海、重慶的多間國際著名酒店工作過，去年4月，來到貴州，出任貴陽中天凱悅酒店總經理，憑借豐富全面的管理經驗及對酒店業的無限熱情，在細緻入微中踐行服務理念，極短時間內已為這家新開的酒店扭虧為盈。 ■香港文匯報記者 虎靜 貴陽報導

助貴陽酒店虧轉盈

喬根才遍歷神州經驗豐 待客細緻奉行「最正宗服務」

可能是長時間從事酒店服務業的緣故，喬根才和大多數酒店高管一樣，渾身都透露著一股獨特的紳士氣質：雪白的襯衫，筆挺的西裝，一塵不染的皮鞋，一絲不亂的頭髮，就連說話也不疾不緩，伴隨其濃濃的粵味普通話，港人精明強幹的特質一覽無餘。

踏入21世紀，內地經濟蓬勃發展，吸引外資進入迅速增長期，催生了酒店業的快速發展，一些國際性的酒店品牌紛紛進駐中國。在此背景下，在香港和國外工作多年的喬根才來到內地，開始了他長達11年的內地之旅。來到內地後，喬根才先進入了香格里拉酒店集團，先後在江蘇和廣東等地新開設的香格里拉酒店擔任高管。之後又輾轉加入雅高集團，在上海、重慶等地擔任索菲特大酒店駐地總經理。去年4月，受美國凱悅酒店集團的委派，來到了凱悅酒店集團西南地區經營管理的第一家酒店——貴陽中天凱悅酒店擔任總經理。

在喬根才看來，內地11年的工作經歷，是自己最難得和感覺非常好的一段經歷。特別是在貴州，良好的生態環境和濃郁的民族風情，讓這個久居發達城市的港人感到特別驚喜。他說，「貴州相對於其他省份而言，往往在許多人眼中，並不是一個很顯眼的省份，但是當你真正走進貴州，會發現這裡是個非常多姿多彩的地方，這裡有獨特的少數民族風情和保存完好的生態環境，清新的空氣和清澈的溪水，這些都是其他地方無法相比的，也是貴州後續發展的潛力所在」。

酒店風格裝飾服務「入鄉隨俗」

作為一家由世界著名酒店集團——凱悅酒店集團管理的國際五星級酒店，貴陽中天凱悅酒店在承襲著凱悅酒店集團的高雅血統的同時，也在風格和裝飾上做到了「入鄉隨俗」。比如

酒店大堂的設計就融入了很多的貴州當地原生態、石板、瀑布等元素；大堂頂燈獨特的吊綴設計，採用了貴州少數民族苗族女子盛裝配飾的元素，象徵著苗族女子盛裝出迎遠方的貴賓。

但是，在喬根才看來，這些的「入鄉隨俗」對於一家國際高端酒店還遠遠不夠。他認為，除了讓酒店在主體風格和建築裝飾上融入本地外，在服務上更應做到賓至如歸，細緻入微的「入鄉隨俗」，這樣才顯得酒店彌足珍貴。

為此，履職凱悅酒店後，喬根才給自己設定了目標，就是要親自走訪當地的政府機構和企業單位，諮詢他們對酒店的意見和建議。從這些潛在客戶口中，他也收集到了很多對酒店的寶貴意見和建議，在餐飲中要注重貴州口味，對待少數民族客戶的細微處理等。

客戶生日安排蛋糕

喬根才介紹，通常情況下，他還注重對入住客戶的細緻入微的服務。比如，注意收集入住客戶的生日信息，如果客戶入住酒店期間正值生日，酒店就會悄悄給客戶安排生日蛋糕和生日賀卡。通常情況下，就是這樣一塊小小的蛋糕或生日賀卡，讓顧客感受到了酒店別致的服務。

此外，比如春節、元宵節、中秋節和聖誕節等傳統節日期間，喬根才會吩咐餐飲部準備一些當天精緻和特別的糕點水果，送給當晚入住酒店

的客戶，讓他們在節日中也能感受到遠離家人團圓的溫馨。特別是聖誕節，對於外國客戶來說，這是他們一年中最重要的節日，所以，酒店都會舉辦盛大的聖誕點燈儀式，讓遠離祖國的外國客戶，在貴陽也感受到另一番風情的聖誕之夜。

通過喬根才的帶領，酒店踐行提供「最正宗的款客服務」，通過培養員工細緻入微的服務理念，將「最正宗的款客服務」潛移默化在團隊裡每一個成員心中，進而帶給酒店的客人。

派對郊遊增員工幸福感

喬根才說，任何事都是環環相扣的，作為酒店總經理，在要求員工對客人展現熱情專業的服務的前提下，更應關愛、關心、關懷員工，保障員工各項福利，重視員工的培訓和個人發展。所以，在酒店充分保障了員工的各項福利和培訓後，自己還着力在生活方面給員工增強幸福感。

他說，比如酒店現在還每個月都要組織盛大的員工生日派對，邀請所有員工參加，此外，還在不同季節組織員工外出郊遊、燒烤，開展一些戶外互動，讓酒店所有員工像一家人一樣，工作之餘讓他們體會到酒店的貼心和關懷。這樣員工才能帶著好心情來上班，也會將自己的好心情投入在工作和客人中，這就是一家新開酒店為什麼能短時間內扭虧為盈的重要原因。

喬根才憑借其管理經驗及對酒店業的無限熱情，在極短時間內將酒店扭虧為盈。圖為貴陽中天凱悅酒店外景。



港擁中西底蘊 經驗受益終生

喬根才祖籍上海，在港長大，是地地道道的港人，幾乎大半個人生都從事與酒店服務業有關的工作。首先，他在香港黃克競工業學院通過了酒店管理課程；然後，加入了當時世界上最高級的酒店之一的香港麗晶大酒店，一步一步從最低層的實習生做起，工作幾年後再遠赴澳洲昆士蘭黃金海岸大學學習了3年多的酒店管理課程，直到今天坐上了品牌凱悅酒店的高管之位。

25年管理經驗 積累基礎

可能是「新香港人」不屈不撓的「小島」心態，或是酒店服務業的工作經歷，喬根才有了更加開闊的面向內地、面向世界的心胸。於是，他開始輾轉走向澳大利亞、印度尼西亞和內地，先後在香格里拉、洲際、雅高等國際酒店管理集團擔任高級管理職位，至今已擁有25年的酒店管理經驗。

求學過程是辛苦的，這也為喬根才在酒店管理理論方面的積累打下厚實基礎，而眾多國際高端酒店工作經歷，則讓他不僅擁有輝煌的人生履歷，也積累了豐富的高端品牌酒店運營經驗。

細數起來，喬根才憶說，在港時期的求學和工作經歷，可算是受益終身。他坦言：「作為一個國際化程度很高的大都市，香港同時有着深厚的中西文化底蘊。兩者的相互交融發展，給了自己一個多方面、全方位的中國文化與國際理念的學習機會，同時也搭建了一個接軌國際的平台，讓自己學習到了受用終身的酒店管理經驗。」



喬根才關心員工，保障員工各項福利，重視員工的培訓和個人發展。圖為喬根才及酒店的管理層。



喬根才本着「最正宗款客」宗旨，其酒店乃貴州唯一一家採用臭氧消毒的泳池。

貴廣高鐵開通 觀山湖商機處處

觀山湖區是貴陽正着力打造的商務、會展和行政中心。可能是看重新區未來的發展潛力，更多的人已經選擇新區落戶，目前已有數家五星級大酒店開業，酒店行業的市場空間無可估量。

喬根才看來，目前觀山湖區高端酒店的市場還在處於發展階段，遠未達到飽和期。他表示，貴州現在正在向旅遊大省邁進，相信

借助貴陽中心地帶的良好發展，酒店一定能迎來更好的未來。

酒店近高鐵路 承接珠三角客

特別是今年貴廣高速鐵路就要實現通車，貴州多姿多彩的旅遊環境將迎來更多的珠三角遊客，酒店距離高鐵路只有5分鐘車程。無疑將為酒店帶來更高層次的快速發展。

為此，喬根才說，酒店目前正在加緊策劃，準備在高鐵通車前，做好承接到貴州商務旅行和休閒度假的珠三角及香港客人的準備，為他們提供最便捷的高檔住宿和精美地道的餐飲選擇。同時依托貴陽生態國際會展會議中心，提供能滿足大中型會議活動的會議場所，將酒店打造成貴州省乃至西南地區最具實力的國際五星級酒店之一。

少團聚幸妻諒解 盼做一世「酒店人」

來到內地後，這麼多年來，因為酒店事務繁忙，喬根才與家人團聚的時間很少，每走到一個城市，一呆就是好幾年，這個城市也慢慢成為他的另一個故鄉，他亦漸漸愛上了所呆過的城市。他說，這麼多年來，

自己花在家鄉的時間太少了，感謝自己的家人，特別是太太，她一直默默支持和體諒自己從事了這麼多年的酒店工作。

遙望未來，喬根才說，「可能自己這輩子都要做個『酒店人』了。甚至包括退休後，如果有可

能，會在內地或者國外某個海島上，開設一家屬於自己的小酒店，酒店不需要很大，房間也不需要很多，有自己一家人打理，每個房間都融合不同的地域文化，配套別致中更顯人性化，讓每一個入住的客戶真正找到家的感覺。」



港女攜25套人民幣全套連體鈔入境被檢。

攜連體鈔珍藏冊入境宜申報

深圳海關轄下羅湖海關日前在1名入境香港女子行李中查獲25套未向海關申報的「中華人民共和國第四套人民幣全套連體鈔四連張珍藏冊」，初步估計市場價值約人民幣25萬元。據悉，由於案中女子攜帶的珍藏冊數量上超過自用合理範圍，案件現已移交緝私部門，待確定其準確市場價值後，按相

關規定進行處罰。
估值25萬元 港女或受罰

案發當天中午12時許，當事人盧某身背一個雙肩包經羅湖口岸入境，海關關員對其例行檢查。盧某所攜行李簡單，背包所裝物品看上去也不多，但當關員問裡面是什麼東西時，盧某顯得很緊張，支支吾吾地說：「是

紙幣，不值錢的，一共才1萬多。」關員打開一看，只見一沓整齊嶄新的人民幣連體鈔，一套套分裝好，每套均包含1角、2角、5角、1元、2元、5元、10元、50元和100元等九種面值的紙鈔各4張，等同面值的4張鈔票連成一體，號段相連，並配有不同編碼的連號證書，證書上印有「中國長城硬幣投資有限公司」和「中華人民共和國第四套人民幣全套連體鈔四連張珍藏冊」字樣，經清點共有25套，總計面值為人民幣16,880元。

連體鈔具收藏投資價值

海關人員介紹，人民幣連體鈔是多張連在一起未經裁切的紙幣，是供收藏、鑑賞的紙幣真品，它的發行與人民幣發行一樣，需要經過中國人民銀行批准授權，均限量裝幀並溢價發行，因此具有較大的收藏價值和投資價值。在本案中第四套人民幣四連體小全套（長城版）發行於2002年，俗稱「四連體小全套」。

香港文匯報記者 李薇 深圳報導