

文：Ray Leung
圖：Chen Xiao Mei及受訪者提供



韋瑞民表示，酒店要提升優勢，必須與時並進，尋求突破。

不斷提升 締造優質酒店體驗

訪港旅客眾多，造就本地酒店市場暢旺發展，要從中突圍，酒店當然要不斷提升自身優勢。剛獲「世界旅遊大獎」頒發三項殊榮的海景嘉福洲際酒店以「出色的酒店，客人的最愛」為經營理念，從環境、設施及服務等方面著手，不斷改進，為客人打造舒適、現代化的住宿體驗。

建立忠實顧客群

網上資訊發達，彈指之間就可以得到全球不同酒店的資訊及住客評價。海景嘉福洲際酒店總經理韋瑞民 (Alexander O. Wassermann) 指出，酒店要吸引旅客入住，進而培養忠實的顧客群，必須通過持續創新，建立良好口碑。他舉例說：「海景嘉福洲際酒店便剛完成了耗資 4,300 萬美元的客房翻新工程，合共 572 間客房及套房換上煥然一新的形象，並配以高智能科技，如 LED 漸變燈及電子產品充電組合等，滿足現代旅客所需。」

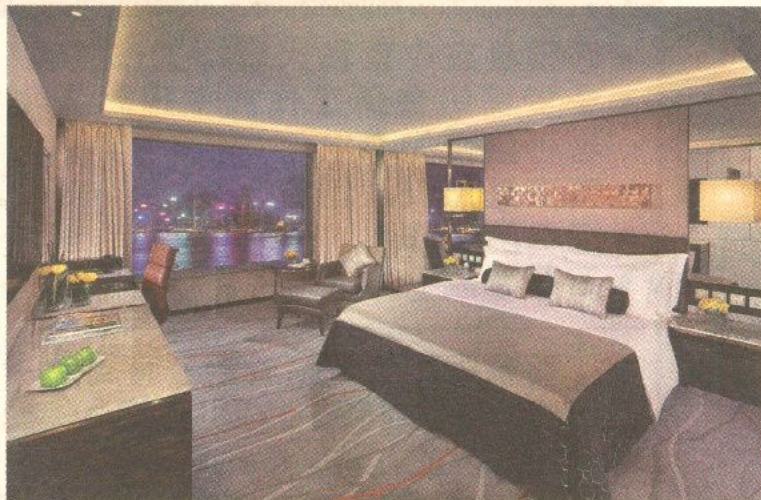
除了硬件設施外，服務質素亦是旅客揀選酒店的重要條件。韋瑞民表示，酒店會根據客人的要求、喜好及習慣等提供貼心服務，做到賓至如歸的效果，吸引客人日後再度造訪。「我們更將優質服務延伸至酒店外，客人可隨時隨地致電『洲際禮賓司』安排各種個人化服務，例如交通接送、餐廳預訂、行程建議等，令無論商務或休閒旅客均感到稱心滿意。」

海景嘉福洲際酒店早前在被譽為「旅遊業奧斯卡」的「世界旅遊大獎」中奪得三大獎項，包括「亞洲最佳商務酒店獎」、「香港最佳酒店獎」及「香港最佳商務酒店獎」。韋瑞民說，「世界旅遊大獎」為認受性極高的業界獎項，酒店今次獲頒三

項殊榮，肯定了背後團隊一直追求卓越的努力，同時推動酒店繼續改革。他補充，獎項亦有如酒店的「信心標誌」，有助吸引更多個人旅客及公司用戶，進一步確立酒店地位。

不斷尋求突破

展望未來，韋瑞民表示，海景嘉福洲際酒店絕不會停下步伐，尋求突破，例如明年啟用的會議設施便會提供更多個人化選項，讓客人可按活動需求改動設施內的各種配置，靈活性大增。「此外，明年我們亦會與英國名廚 Theo Randall 合作，而酒店已舉辦兩屆的『香港威士忌節』明年亦將擴大規模，將更加多美饌佳餚帶給訪港旅客及本地群眾。總而言之，酒店今後定必不斷向前，竭盡所能為客人提供最佳酒店體驗。」



海景嘉福洲際酒店剛完成了耗資4,300萬美元的客房翻新工程，令客房及套房換上煥然一新的形象。