

2.

兢兢业业的守业者

都说创业容易守业难，如何能在激烈的市场竞争中激流勇进，站稳脚跟？这是王淑欣管理酒店后遇到的棘手问题。

这些年来，澳门开了许多新的高档酒店，博彩娱乐为澳门罩上了一层五光十色的梦幻滤镜，也激励没有赌场和夜总会的皇都酒店不断从内部革新中寻找契机。要在这些酒店里脱颖而出，硬件设施一定不能差。皇都酒店虽是这个行业中“第一个吃到螃蟹”的，但是毕竟年代已久，与后来者相比，难免在新潮感和舒适性上落了下乘。

2003年，全家人做了一个重要的决定，为酒店重新装修。

酒店的装修，是一项很麻烦的工程，不能完全歇业进行装修，而且还不能影响酒店营业，所以，只能分批慢慢装修，进度特别慢。为了让酒店有更现代的面貌和更舒适的入住环境，她请了为香港的香格里拉酒店做设计的设计师，对每个细节都是层层斟酌，小到电梯的按钮、地上的白色大理石，这一“折腾”，就整整持续了三年。

“装修花的钱，其实比重新建一栋还要多。”王淑欣回忆起装修的经费还有些“肉疼”，但是，从她的笑容不难看出，她对装修过的酒店还是比较满意的。

“其实斥巨资装修的目的只有一个，不断优化硬件设施配以最诚挚的服务态度，认真对待每一位顾客。不管得到的回报是否能达到预期，只要顾客能从细节上感受我们的诚意与用心，这就足够了。”王淑欣说。

与现在富丽堂皇的五星级酒店相比，皇都酒店延续其雅致、秀丽的风格，整体上更加注重每一个细节，所有的陈设都经过精心设计，选用品牌淋浴用品、瓶装水，我们用心，顾客更放心。舒适的入住环境配合不断提升的服务素质，使皇都酒店在竞争激烈的环境中深受旅客爱戴。

虽然没有赌场、夜总会这类娱乐性场所配套助力，皇都酒店反而凭着这种特立独行的清流风格，意外得到了许多旅客的青睐。

比如，有不少公司会把培训、会议放在澳门举行，因为管理人员怕赌场和夜总会会让员工们分心，没有赌场和夜总会的酒店就成为了他们的首选。还有一些带小孩子一起到澳门玩的父母，也会选择没有赌场和夜总会的酒店。

就是从这些旅客中得到启发，王淑欣把目标重点放在了商务、家庭以及世遗文化旅游方面。2015年，为了更好打造家庭旅行环境，王淑欣将数间套房改造成家庭套房，房间添置了上下式儿童床以及儿童洗浴用品，为家庭旅行营造了轻松温馨的氛围；而为推行世遗文化旅游，融入健康旅行元素，她也筹备制作周围世遗景点地图，设租借户外运动装备，冀通过徒步探索世遗景点形式，推广非博彩业文化旅游，为旅行增添活力以及教育意义，更进一步推进世界旅游休闲中心的目标建设。通过种种改进，在没有赌场及夜总会的情况下，皇都酒店的入住率平均保持在85%以上。

“澳门是一个非常具有历史底蕴的地方，我们希望皇都能作为一个窗口，让旅客看到更多面、更丰富、更原汁原味的澳门生活。”

3.

中国美食的传播者

季羨林先生曾说：“在中国五千多年的历史，文化交流有过几次高潮，最后一次也是最重要的一次，是西方文化的传入。这一次传入的起点，是明末清初；从地域上来说，就是澳门。”

季先生的话，给了我们认识澳门历史与文化价值一个最恰当的切入点：澳门是中国认识西方文化的桥梁与门户。

都说民以食为天，食物是沟通不同文化最直接的方式，餐饮是王淑欣管理规划中的重要一环。2006年，皇都酒店正宗沪扬风味的餐厅——梓园正式对外营业，厨师还是特地从上海请来的。

“一开始煮的是传统的上海菜，虽然很正宗，但并不受澳门人欢迎，因为相对于澳门人的口味，上海菜还是太过于油腻了。后来，我们调整味道，更清淡，才逐渐被接受。”在菜品的把控上，王淑欣花了很多心思，但是却乐在其中，“以前我们做过日本菜、广东菜，生意虽然也都不错，但总觉得少了点什么。上海菜有家乡的味道，感觉好多了。”

梓园寄托着浓厚的乡愁，无论在外闯荡多少年，但对故乡的食物，仍怀浓情厚意。如今，梓园已成为在澳门吃上海菜的不二之选，并连续数年被旅游局评选为星级旅游服务商户奖之豪华餐厅。

澳门曾为葡萄牙的殖民地，处处留有葡国文化的影子。有了梓园的成功经验，有着敏锐商业眼光的王淑欣看到了商机。她决定再开办一家正宗的葡萄牙餐厅，不仅可以吸引外地游客，同时也能吸引本地的葡国人。2013年，花道(FADO)正式开业，餐厅名字灵感来自葡萄牙起源于1820年代的传统音乐派别，希望以当地多姿多彩的色、香、味，全方位地触动一众食家。餐厅特地聘请葡萄牙国际知名大厨Luis Américo主理，以优质的葡国进口食材、精细的味道配对及创新的演绎手法，呈现一系列精美地道的葡国佳肴，让客人真正认识葡国美食及文化，如今的FADO，深受澳门本土葡国人的喜爱，也备受很多澳门人和各地旅客的赞赏。

4.

甬商精神的践行者

除了这两个独具特色的餐厅，王淑欣身上还有一个特殊的头衔——“安吉白茶”推广大使。

“浙江茶叶出众的口感和品质，在澳门市场拥有很大潜力，我期待浙江茶走入澳门人的生活。我也是发挥所长，酒店就是一个很好的推广平台。以酒店为突破口，湖州、宁波等地的浙江好茶添加到所提供的茶水选择中，既是对家乡特产的宣传，又是对酒店内涵的丰富，是一个双赢的选择。”王淑欣说。

而作为甬商总会的副会长，王淑欣非常期待自己可以在甬澳交流中发挥桥梁作用：“很多人以为我是宁波帮，其实我祖籍湖州。不过，来宁波次数更多，也像回家一样，可以说我是宁波帮，也希望自己能切实帮到宁波，我最喜欢吃红膏咸蟹了！”

在她看来，商会是企业与政府之间沟通联系的桥梁和纽带，让所有宁波帮、帮宁波都积极参与到宁波的建设中来，也是开放政府的姿态。“一带一路”建设的推进下，两座城市的机会越来越多。宁波是长三角的贸易、物流中心，澳门是世界旅游休闲中心，通过深度合作，宁波可以获得更多东盟和葡语地区市场的机会，澳门也能借力宁波有更多的发展机会。

当然，作为一名新时代女性，王淑欣对于发展妇女事业也是义不容辞，曾于2013年及2014年3月份以中国代表团副代表身份，两度出席联合国妇女地位委员会，分别在会议上就《防治家庭暴力》及《落实千禧年发展目标中的女性相关目标的成就与挑战》的议题作出发言，为妇女事业的发展贡献力量。

胸怀仁爱之心，肩负社会责任，以己之力，回报社会。在王淑欣的身上真正体现出了甬商精神的本质。王淑欣说：“从小父亲就告诉我们脚踏实地是正道，经商和做人一样，最重要的是品德，要勤奋务实、敢于开拓。在父亲的这种务实精神的熏陶下，我受益良多。同时也是这种务实的经营之道才使得皇都酒店一步步走到了现在。”

饮水思源，作为一名浙商后人，也作为一名新甬商，王淑欣在用行动来诠释甬商精神的真正内涵。