



2001-2021

同行
的力量东南商报创刊20周年·
专版

“天港”人的使命—— 创造美好生活

不同寻常的2020进入尾声,受疫情影响,国内酒店业出现阶段性震荡。随着国内疫情得到及时有效控制,中高端酒店经营情况已稳步提升,行业形成深蹲后的起跳复苏。

以餐饮起家的天港酒店集团,经过16年发展,拥有全服务中高档品牌天港禧悦酒店8家,有限服务中档品牌天港漫非10余家。因良好的营收情况和区域品牌影响力,天港酒店集团成为进入2020宁波市综合百强的酒店服务企业,是宁波酒店业当之无愧的“排头兵”。

2004年至2020年,从快速增长到实现弯道超车,是天港酒店集团规模不断扩张的16年,更是天港酒店集团不断领先的16年。

秉承产品领先战略

新时期,随着生活品质不断提高,消费者对酒店品质、卫生环境、产品服务要求越来越高。天港集团将更多精力聚焦品质提升,从集团、分店到每位员工,都在践行“品质为上、服务优先”的精品理念。

自今年8月以来,天港酒店集团董事长龚浩强亲自担任产品领先小组组长,对原材料提升、招牌菜标准化、菜肴结构调整进行升级优化。

深挖原材料市场。食材是餐饮的重中之重,为采购最源头的新鲜食材,天港成立了自己的供应链公司,并在运输、储存环节确保食材品质。天港禧悦是宁波为数不多取得天然海水养殖授权的酒店之一,有了原材料采购及储存的高品质保障,配合厨师团队承袭传统厨艺基础上不断打磨与创新,天港推出了几十道品质上乘、风味独特的特色菜、招牌菜。

为了确保更好执行产品领先战略,提升菜肴品质及制作稳定性,2020年12月14日,天港管理学院二级学院——烹饪学院成立,旨在培养更多专业烹饪人才。当天,天港还举办了第二届“匠心·匠行”烹饪技能大赛。通过比赛,营造比学赶超氛围,树立菜品标准,提高团队厨艺水平,激励更多有才华的厨师快速成长。

正是在每个环节的力求完美,天港招牌菜——东海海鲜系列的雪菜东海大黄鱼、家烧野生鲳鱼及各类虾蟹,宁海黑猪肉系列的红烧黑猪肉、天港生煎包,四明山生态养殖系列的土鸡、应季时蔬等成为宁波食客口口相传的美味。

天港的产品创新,不仅仅体现在餐饮,还涉及客房、食品、物业等领域。酒店板块稳业绩,食品板块做布局,物业板块抓拓展。通过产品领先,提升客户体验,形成天港的核心竞争力,增加顾客粘性,提高复购率。以产品经理意识下沉的思路,紧紧抓住“以客户为中心”的“牛鼻子”。

构建全域流量转化体系

数字化是大势所趋,新的商业认知和新的商业模式都将依托数字经济涌现,数字化成为酒店消费新主体的内在需求。天港积极拥抱互联网,提前布局成立了自己的信息科技公司,通过自媒体与小程序运营,整合餐饮和客房流量,通过新零售延伸,会员已累计达近200万人,并持续以每月1万多人的速度增长。

此外,天港信息科技公司通过数字化精准分析进行精准营销。今年下半年,天港通过小程序举办线上“717周年庆”“双十一”“双十二”等促销活动,都取得了远超预期的效果,销售额均超200万元,尤其在最近刚结束的“双十二”促销活动中,销售额更是超过300万元。

数字化还提升了天港连接客户、发展客户、运营用户的能力,极大降低了酒店营销成本和对渠道的依赖,也使天港与客户的沟通更流畅,客户粘性、对天港品牌的忠诚度也提高了。



2020年12月14日,天港管理学院——烹饪学院成立。

打造东方雅致生活方式

过去40年,是中国人民创造美好生活的40年。生活成为中国人孕育创造力的宝藏。天港酒店集团旗下的天港禧悦酒店,以东方雅致生活为理念,连续十几年深耕东方文化,着眼于中国文化的传承与创新,在历史文化、民族民俗等方面形成独特的文化魅力,以“文化+酒店”的模式为消费者带去不同的体验。

最具烟火气、最自然、最真实的本地生活是对本土生活方式的还原与解读,恰恰是中国酒店业最强劲的创造力之所在。天港希望通过深耕区域打造的服务品牌,能让全球消费者喜欢中国的雅致生活底蕴,了解中国的文化传承和创新。

取得口碑与收益双丰收

坚守产品领先战略,深耕中国文化,紧跟数字化潮流,2020年,天港酒店集团取得了口碑与收益双丰收。复工后7个多月来,天港总营业额达3.2亿元;平均单月营业额完成率达98%以上。其中,9月至11月,连续3个月营业额完成率均超100%;从目前趋势来看,12月营业额完成率也能超100%。

作为天港核心竞争力的餐饮板块表现尤为抢眼,宴会平均恢复率超99%,10月更取得了恢复率137%的惊人成绩;中餐厅的晚餐包厢上座率也达95%以上,周末的包厢基本都需要提前2周预订,就连自助餐厅也是一座难求。

天港人的企业使命是创造美好生活,即努力为客户提供美味的菜肴、安心的客房、用心的服务,使他们获得更优的生活品质。同时,天港也为员工创造美好生活,为员工提供成长、发展和施展才华的舞台,一起开创中国酒店业民族品牌。

在自主品牌春天来临之际,在中国式生活方式兴起之时,天港酒店集团正向着中国酒店业的主航道扬帆起航。
记者 周雁 通讯员 王蕾