



# 曙光报

2007 年第 7 期 总第 24 期 曙光控股集团主办

http://www.shuguangjituan.com E-mail:shuguangbao@163.com

## 我公司地基与基础专业承包资质晋升为壹级

本报讯(通讯员叶文惠)据建设部公告第 748 号,我集团公司资质增项地基与基础专业承包资质晋升为壹级。

自此,我集团公司拥有贰级以上的资质等级有:1、房屋建筑工程施工总承包;2、机电设备安装工程专业承包壹级;3、建筑装饰工程专业承包壹级;4、地基与基础专业承包壹级;5、市政公用工程施工总承包贰级;6、消防设施工程专业承包贰级;7、园林古建筑工程专业承包贰级。

## 郑州“地王项目”花落曙光 ——南京分公司承接 8 亿元单项总包工程

□本报记者 房丹阳

2006 年 3 月,10 万平方米的郑州意大利国际大厦项目 2 亿元施工总承包合同签订,吹响了曙光建筑进入中原大地的号角;

2007 年 1 月,11.5 万平方米的中原国际数码港 A6 地块商务综合楼 2.3 亿元施工总承包合同签订,标志着曙光建筑已在中原大地站稳了脚跟!

2007 年 10 月 22 日,我集团公司南京分公司经理林德叶一行赶赴郑州,目标就是商谈即将发包的“中原国际数码港 A3、A4 地块 1# 商务综合楼”施工总承包事宜。经过一番努力,该项目协议最终签订,我曙光控股一跃而成为中原建筑业的龙头老大,曙光建筑的品牌响彻郑州!

总占地面积 5.72 公顷的中原国际数码港位于郑州市东风路与花园路交汇处,是房地产业界公认的“地王项目”。该项目由河南思达置业有限公司投资,金基不动产(郑州)有限公司开发,项目总开发体量超百万平方米,总投资额超过 60 个亿!是一个集高品质住宅、顶级商业、超 5A 智能型写字楼、超 5 星级酒店及商务公寓等多种业态为一体的都市综合体。“A3、A4 地块 1# 商务综合楼”项目就是其中的 4 幢超 5A 智能型写字楼,总建筑面积约 33 万平方米,工程总造价约 8 亿元人民币,是我集团公司今年以来最大的单项施工总包工程!

洽谈这种大项目的艰难程度可想而知,本人有幸参与了该项目的洽谈全过程,故而个中环节至今历历在目!我们尚在南京时,了解到参与该



中原国际数码港 A3、A4 地块 1# 商务综合楼效果图

项目合作的首要条件就是需要投入资金 8000 万元,虽然其他合同条款均还不明朗,但我公司对该项目的合作还是胸有成竹,毕竟能有如此实力的施工企业还是少之又少的,正所谓势在必得!可是,投入资金的数额会有变化吗?其他条款会不会很苛刻?资金投入之后是否有什么保障能够从容收回?……在合同尚未签订之前,一切都是未知数。

怀着踌躇满志而又忐忑不安的心情赶往郑州,接踵而来的就是对相关合同条款的相互商讨。资金投入变成了 1 亿元!高利润的专业需要分包,总价还要让利!突然增加的资金能否顺利筹措?精装修、空调、消防、电梯等专业工程分包后利润降低怎么办?……一系列的问题需要直接面对!

凭借南京分公司多年的经营资金积累,以及几大项目均处于资金回笼期,加上公司及林总在业界极好的人际关系和良好的商业信誉,资金筹措已变为可能!但巨额资金投入之后,能有绝对的把握收回吗?

“林总,我们找你合作这个项目,并非只为了你 1 亿元的资金,而是你格拉玛及 A6 地块项目的成功运

作,项目交给你也是图个放心哪,要不是企业资金短时困难,没有钱也会选择你的,这样运作仅仅是提前锁定项目给你而已,况且也能给你高额的回报嘛!”普通的一句话,足见思达置业总经理李建华女士的朴实与诚恳。

当她得知我们心中风险疑虑后,主动提出可以由林总个人用 1 亿元资金以购买其尚未售出的一幢商品房的方式投入。以 5000 元/平米的优惠价格,想在郑州市黄金地带购买精装商品房,已是两年前的事情,现已不复存在,况且该楼盘对外销售均价达到 8500 元/平米!经过与随行律师沟通后确定,用此方式可以满足按期收回资金的最大保障,足见对方的合作诚意,可以签订购房合同!消除了投资风险,无疑于给自己吃了颗定心丸,专业分包项目给我们 3-4% 的总包管理费,不需让利以及总价 9% 的高额利润吊起了我们极大的投资兴趣!其他各项条款均已按市场惯例谈妥。历经整整两天的商谈后,合作协议终于签订!

集团公司副总经理林德叶同志,用其独到的眼光、灵敏的嗅觉带领着南京分公司,用十年时间的艰苦创业,打造了南京及江宁、溧水等周边地区的规模建筑市场,曙光建筑已是让人骄傲的品牌。分公司积极开展的房产开发、商品混凝土、设备及房产租赁等第三产业获得了较好的回报,为公司承接大项目提供了有力的资金保障。在进入郑州市场后,坚持打质量牌、信誉牌的曙光人得到了市场的肯定!

## 庆祝《建筑法》颁布十周年 我集团公司主办曙光之夜文艺晚会



本报讯 为庆祝《建筑法》颁布十周年,10 月 23 日晚,温岭市建筑工程管理局和我集团公司在市区东辉公园联合主办了一场精彩的文艺晚会——曙光之夜。市领导张强富、曹羽、林邦勤,建

工局领导黄诚土、黄善平、陈华臻、王永进等到场观看演出。我集团公司董事长江夫友、总经理王明生、副总经理谢焯、设备租赁公司总经理杨峰等出席晚会。

晚会由舞蹈、歌曲、相声、小品、魔术等节目组成,内容丰富、异彩纷呈,不时引起场内观众的阵阵掌声。在引人入胜、逗人开怀的节目当中,还穿插了《建筑法》相关知识的宣传。

《中华人民共和国建筑法》是我国各类房屋建筑及其附属设施建设和安装活动的最高法典,于 1997 年在第八届全国人大常委会第 28 次会议上通过。《建筑法》颁布以来,发挥着保证建筑工程质量、安全和规范、保障建筑各方主体的权益的重要作用。作为温岭市建筑业的龙头企业,我集团公司多年来严格贯彻落实《建筑法》,坚持安全生产文明施工,不断以优质工程回报社会,为建设和谐社会作出了积极的贡献。

本报讯(特约通讯员姜小安)2007 年 3 月 8 日,世界三大零售商之一、世界 500 强企业——英国 TESCO(特易购)与台州时代置业有限公司签署合作协议书,标志着 TESCO 正式入驻温岭时代广场。

近年来,温岭的经济发展突飞猛进,社会经济综合发展指数和县域经济基本竞争力分别位居全国百强县市第 32 位和第 15 位,温岭市民因此也展现出了极其强大的购买力。此次作为签约方的台州时代置业有限公司时代广场吸引到 TESCO 加盟,也显示了温岭的商业氛围对国外知名商业巨头的吸引力,这对于改善市民生活,提升我市城市品牌形象将起到积极的作用。

时代广场项目总面积 9.3 万平方米,未来该区域将发展为集购物、餐饮、娱乐、休闲、观光、旅游于一体

的新兴商业中心,TESCO 入驻后,将在此开设 TESCO 乐购购物中心,对于九龙汇商圈的完善、人流的稳定以及下一步的招商都会起到一定的帮助和促进作用。同时,国际零售巨头所带来的一套行之有效的管理理念,对本土的零售行业也将起到一定的示范和参照作用。

温岭时代广场位于市区万昌北路东侧九老大首南侧,是温岭市的标志性建筑,也是我市重点工程,由我集团公司台州分公司承建。



世界 500 强企业  
TESCO 进驻温岭时代广场

# 淮海第一城隆重举行路名征集颁奖仪式

本报讯(通讯员蒋成栋)11月3日上午,秋枫似火,阳光和煦,欢快的音乐不时从淮海第一城售楼处传出,我集团公司淮海第一城项目公司组织的路名征集颁奖仪式在此隆重举行。

众所周知,道路名称是反映城市品位与风貌的象征之一,一条道路既可以在历史长河中见证着城市的变迁与兴衰,也能在新的历史时期期望一段美好的未来。好的路名,不仅让人们铭记,为出行提供便捷,还能展现一个地方的文化。

在丹桂飘香的金秋九月,淮海第一城为两条穿过项目的城市公共道路精心组织了一场“我的城市我的路”大型路名征集活动。公司力图通过此

举,让道路命名权回到淮安市民手中,让人民的智慧与城市的品位在城市建设的成果中体现。

9月10日,《淮安日报》整版刊登的路名征集通告拉开了此次活动的序幕,一个个饱含乡情的来稿来电推进着活动的热度,他们中,有时刻关心我们的业主、有对淮安历史文化理解深刻的饱识之士、有对家乡城市未来充满希望的莘莘学子……截止9月24日,共收到信函、电子邮件、电话来稿共计600余件。

最终,“汇金路”、“开元路”通过了市政府审批。在颁奖活动现场,来稿者代表(同是淮海第一城的业主)武先生充分肯定了公司的此次举措,他表示,淮海第一城项目公司不仅是高品质楼盘的开发商,更作为一个负责任的城市运营商,为淮安这座城市的美丽与和谐作出了贡献,并代表所有参与者表达了对公司的敬意。

淮海第一城是我集团公司投资16亿元开发的淮安目前规模最大、档次最高的集居住、商业、办公、餐饮、休闲娱乐和购物功能于一体的综合性房地产项目,项目占地面积近300亩,总建筑面积约40万平方米。

此次路名征集活动,体现了广大淮安市民积极参与城市建设的热情,而我集团公司也将以此作为新的起点,在淮安城市建设的进程中做出更多、更大的贡献。



「我的城市我的路」

因为我集团公司淮海第一城项目公司总经理助理冯建国(左四)与获奖者合影

# 南京分公司承建南京首创清水砼外墙工艺项目

本报讯(记者林德华)我集团公司南京分公司承建南京首创清水砼外墙工艺项目——南京建筑师工社。该项目立面采用清水砼工艺与玻璃幕墙相结合,形成了质感的多变,是具有开拓性和创造性的创意臻品,彰显出与众不同的个性。

南京建筑师工社项目正对

南京奥体中心北门,总建筑面积25746.9平方米,地上7层,建筑高度34.5米。该项目总建筑立面、建筑外形上都区别于传统风格,以极简主义成就独特的建筑风格。该项目作为写字楼的高端项目,其规划设计极富创造性,建成后将成为以建筑师为核心的集聚聚居地,成就南京城市中独具

影响力的建筑精品,成为南京市又一个城市亮点。

由于该项目的清水砼外墙工艺属于首创,工艺要求较高,我集团公司南京分公司对此十分重视,精心组织,精心施工,力求将它打造成一个精品工程。目前,该项目正处于地下室施工阶段。

# 曙光传真

▲接台州建设规划局台建规[2007]250号文件,我公司被评为2006年度台州市建筑

业重点骨干企业。(叶文思)

▲近日,我集团公司台州分公司中标温岭市医疗中心宿舍楼2标段工程。工程建筑面积13000多平方米,地上17层,地下1层,造价约2200万元。(林仁辉)

▲近日,我集团公司承建的温岭市溪水佳苑工程、温岭市川城小区II标段工程被评为温岭市2007年度建筑安全文明施工工地。(叶文思)

随着我国经济体制改革的不断深入,非公有制企业迅速得到发展,无论从非公有制企业的数量或非公有制企业的从业人员来看,都大幅度的增长。党中央对非公有制企业的党建工作一直非常重视。2007年4月胡锦涛总书记在中组部《关于2006年在规模以上非公有制企业党建工作情况的报告》中作了重要批示:“规模以上非公有制企业党建工作进展显著。要在继续抓好组建党组织工作的同时,努力探索和总结党组织在非公有制企业中发挥作用的经验。”胡锦涛总书记的重要批示,为做好非公有制企业党建工作明确了方向。为了贯彻胡锦涛总书记的重要批示,中组部下发了组通字[2007]19号《关于贯彻落实胡锦涛总书记重要批示精神,进一步加强非公有制企业党建工作的通知》,对非公企业党建工作做出了全面部署。要求非公有制企业必须抓好党建工作。

## 一、法律规定必须抓好非公有制企业党建工作

党建工作的重要内容就是要依法提高党的执政能力和执政水平。《公司法》第19条规定:“在公司中,根据《中国共产党章程》的规定,设立中国共产党的组织,开展党的活动。公司应当为党组织的活动提供必要条件。”《中国共产党章程》第32条规定“非公有制经济组织中党的基层组织,贯彻党的方针政策,引导和监督企业遵守国家的法律法规;领导工会、共青团等群众组织,团结凝聚职工群众,维护各方的合法权益,促进企业健康发展。”《党章》明确了非公有制企业党组织的功能、地位和作用。非公有制企业党组织要结合本企业的发展需要,结合党员、职工的思想实际,要针对性地开展党的活动,充分发挥党组织工作聚人心、促发展的作用。

在现代企业制度下,非公有制企业的重大

决策是由股东大会、董事会、董事长决定的,加之现代企业法人治理的结构下,企业的经营权与所有权分离,抓好非公企业党建工作对促进企业和谐发展有着重要的作用。

## 二、抓好非公有制企业党建工作,是企业自身发展的需要

随着社会主义市场经济体制的建立和改革的不断深入,非公有制企业的地位和作用越加突出,自从党的“非公36条”颁布实施后,极大地促进了非公有制企业的发展。非公有制企业不但数量增多、规模扩大,非公有制企业在国民经济中的地位也越加突出,为社会创造出丰厚物质财富,提供了大批人员的就业机会。由于就

# 非公有制企业必须抓好党建工作

□林应国

非公企业作为新型的经济组织,企业的性质和运行体制都有自身的特点。一是企业的决策权和处置权在于股东会、董事会。二是非公企业的一切活动都是以经济为根本宗旨,使企业获得更多的经济效益。三是非公企业的用工制度非常灵活,“大浪淘沙,是金者存,是沙者流”,党建工作自己本身也在企业的大浪中经受考验,是金是沙要在实践中接受考验。另外,非公企业的重大决策如公司的体制改制、产品结构的调整、股权变动、人事变动、人才引进、红利和工资的分配等都由董事会、董事长决定。因此,非公企业的党建工作,只能从原来的“核心”转变为“协助”、“把”“裁决权”转变为“建议权”,做到围绕企业的生产经营,做好服务企业、服务员工、维护董事会、董事长的权威。即使有不同看法,通过沟通协调,达到和谐。

能推进企业改革、促进企业持续、健康、稳步的发展。

## 三、抓好非公有制企业党建工作要与企业发展紧密相融合

现代企业的管理和党建工作,是两个方面的两条平行线,虽然没有交叉点,但有融合点,只要通过我们党建工作者的努力,我们可以理清二者的关系,能找到融合点的。我们党的中心工作是要科学发、构建和谐、稳定、可持续发展的社会,同样,在非公企业中,我们党的中心工作也要科学发展,构建和谐、稳定、可持续发展的企业。从这一点来说,党组织和非公企业的目标和理念应该是相融合的。

因此,非公有制企业党组织应针对企业的自身特点,调整思路,摆正位置,积极做好各项服务。“一荣俱荣、一损俱损”,非公有制企业的党建工作,除了学习党在各个时期的路线、方针、政策,管好党务工作外,要坚持用邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导,积极开展“为企业发展献计献策”、“党员示范岗”等务实活动;坚持灵活、务实、创新的原则,采取灵活多样的方法,加强改善思想政治工作和精神文明建设,推动企业文化建设,增强广大职工的主人翁意识,调动职工搞好企业的积极性;坚持加强党组织的自身建设,注重党员队伍科技素质和管理能力的提高,增强党组织的创造力、凝聚力和战斗力,引导广大先进员工加入党组织,真正把党务工作正常起来,使党员的作用发挥出来。

四、以生产经营为手段,充分发挥党的战斗堡垒和先锋模范作用

非公有制企业党建工作的宗旨是以企业生产经营为中心,协助行政抓经营、抓生产、抓质量、抓经济效益。作为建筑企业,我们的产品就是工程项目,就是一幢幢房屋,事关人民群众的生命财产安全,抓好产品的质量事关重大。由于产品的质量是由项目经理负责实现的,而我们企业的不少项目经理都是党员,因此,以生产经营为手段,抓好项目经理队伍的建设,实际上就是抓好我们企业党员队伍的建设,就能充分发挥党的战斗堡垒和先锋模范作用。

近几年来,我们在企业内积极开展“创安全文明工地”和“创优样板工程”活动,充分发挥党员在工程施工中的先锋模范作用,以身作则,带动企业其他职工共创优质名牌产品,共创安全文明工地,从而大大提高了企业的信誉,提高了企业的知名度和美誉度。

调查报告指出,TESCO的排名上升到第五位,排在沃尔玛、家乐福、美国最大连锁超市家得宝(Home Depot)和德国超市集团麦德龙(Metro)之后。在前文提到的财富杂志“企业社会责任”单项排行榜中,TESCO排名第一。

## 在中国的发展

TESCO于2004年以并购的方式进入中国零售市场,比沃尔玛晚8年,比家乐福晚9年。

1998年,台湾顶新集团的全资子公司顶超(开曼岛)控股有限公司投资成立了上海康诚仓储有限公司,在中国大陆市场开设乐购连锁超市,到2004年7月,上海康诚仓储有限公司已在广东、江浙地区开出了25家乐购连锁超市。

2000年开始,TESCO进行中国市场调研,和中国数家企业进行过谈判。2001年底,TESCO在广东实地调研多次后,计划从广东开始进入中国市场,曾提出参股深圳零售三巨头之一的人人乐超市,却遭到了拒绝。

2004年7月,TESCO出资1.4亿英镑(约合21亿元人民币)收购了顶超(开曼岛)控股有限公司的50%股份。2006年12月,TESCO对外宣布,再度出资3.5亿美元收购乐购40%股权,加上原先持有的50%股权,TESCO已持有乐购90%股权,占据绝对控股地位。

截至2006年12月,乐购已在内地开出44家超市,主要的发展区域在华北、华东、华南,其在首都北京的第一家店铺于2007年新年时开业。

目前,乐购的布局重点是以上海为主的华东地区和以沈阳为主的东北地区。截至2006年10月,乐购共开设了42家分店。以上海为主的华东地区有24家门店,其中仅上海就有14家门店;以沈阳为主的东北地区有11家门店。除此之外,华南地区3家,天津有4家。

北京、深圳零售业市场竞争相当激烈,进入成本相当高,因此并购前没有涉足北京市场。并购后,在特易购强大的资金支持及经营模式支持下,加速了扩张速度。开始了以天津、北京为主的华北地区、以深圳为主的华南地区的扩张目标。

解读国际零售巨头 TESCO

## 企业介绍

特易购(TESCO)创始人杰克·柯恩(Jack Cohen)1919年在英国伦敦以售货摊起家,1929年在伦敦Edgware正式开设一家小商店首次使用TESCO店名,TESCO由此诞生。

特易购本着囤积销售的观点,以低价抢进,市场范围和规模并不大。后经历了20世纪60年代的飞速发展,发展成一家全国性的食品连锁店,1997年特易购超越了历史悠久的森宝利超市集团成为英国最大零售公司。经过20世纪90年代后期的海外扩张,特易购现已成为继沃尔玛、家乐福的世界排名第三的全球性零售商,目前全球有超过2711家店,遍布英国、爱尔兰、匈牙利、捷克共和国、斯洛伐克、土耳其、泰国、中国、日本、马来西亚、韩国及泰国等12个国家。

TESCO最初的店铺经营模式只限于食品类零售服务,经过八十多年努力经营,以及随着零售市场需求的变化,TESCO已发展成为多元化的跨国连锁集团。近年,TESCO亦把焦点移至“非食品项目”上,大部份超级店铺除摆放食品外,亦同时设有“成衣”及“日用百货”零售服务。除了传统的店铺零售,2000年,TESCO成立了网上销售服务(www.Tesco.com)。从推出至今,Tesco.com一直是世界上最大的食品在线销售渠道。

2005年,TESCO在财富杂志的全球500强企业名列第126位。2006年初,德勤会计师事务所发表的全世界零售业

□秦加润

## 超额预订

每年的节日长假,很多城市的酒店客房入住率就会自然而然地猛升至100%,为了能使酒店获取收益最大化的同时又为未来锁定客人,酒店更应细致地做好营销工作,而不是顺其自然,沾沾自喜。笔者浅析在假日经济饱和和需求下的一些营销管理方法,与同行做一个交流。

### 一、预测客源情况

首先,要做好客源的预测工作。酒店通过预测才能考虑接下来的营销步骤,预测需要从多方面着手:

(1)往年同期客源情况的分析。营销人员应该细分和研究去年同期节假日的每天客房出租情况,如:每日出租房间数,散客房数,以及来自协议的散客比例、来自订房中心的散客比例等,从而将以往的数据与今年节假日预订情况进行比较。由于旅行社团队往往会作提前预订,而且通常越接近节假日时,团队的房间数才会越确定,所以营销人员应每隔一段时间与旅行社核对团队的收客情况,防止旅行社为了控房而作虚假或水分较大的预订。

(2)关注节假日期间的天气预报。由于假日客源主要是旅游客人,旅游者的消费属休闲性自费旅游,随意性较大,所以,若天气乐观,可以留出部分房间以出售给临时性的上门散客;若天气情况不妙,要多吸收一些团队,以作为客房的铺垫。需要如何控制和预留房间,还得看看老天爷的脸色。

(3)了解本市同类酒店的预订情况。通过了解竞争对手和不同地段的酒店预订情况,可以估计出自己酒店客房出租的前景。

(4)关注各媒体报道。通常在节假日前几天,各大媒体包括网上都会争相从相关行业、酒店处了解到最新的情况,进行滚动式报道。

(5)通过其他渠道了解信息。营销人员可以从酒店主要客源来源地的酒店销售界同行、旅行社、客户那里了解信息。总之,酒店应该尽量通过准确的预测来便于做好节日长假到来的各项准备工作。

### 二、做好价格调整的准备

根据预测情况,针对各种客源,制定不同的价格策略。新的价格要尽量

提前制定,以便留出足够的时间与客户沟通。期间营销人员有大量的工作需要落实,不仅通过电话、传真、Email通知客户,更应从关心客户的角度出发,提醒客户尽量提前预订,以免临时预定而没有房间。在价格调整中,不同客源的调整幅度可以不一样,对一贯忠诚于酒店的协议公司客人提价要稳妥,要与他们沟通,尽量在协议客人能够承受的幅度间进行提价;对于订房中心的调整可以从网上进行了解,特别是要调查同类酒店的调价情况,结合客户可以承受的能力和酒店自身情况综合考虑,酒店要从长远的眼光来看待与客户之间的关系,不能只做一锤子买卖,因为建立良好的信誉是发展未来客源的基础,绝不可以因节假日游人增多而“水涨船高”,肆意涨价。

### 三、合理计划客源比例

根据调查与预测情况,合理做好客源的分配比例,如果预测天气状况不妙,可以增加团队的预定量,如果预测天气较好,可以减少团队预定量。但笔者认为不能一刀切,不接团队,除非酒店以前从不与旅行社打交道。酒店可以通过价格的上涨来合理控制或筛选不同细分市场。对于长期合作的系列团队,应尽量提供一定比例的房间。

### 四、合理做好超额预订

酒店常常遇到预订了房间而产生“未出现者”(No-show)的情况。由于国内信用制度还没有彻底完善,客人不会因为没有履行预订而承担经济责任。这样就导致了一些不受酒店欢迎的行为,例如:客人可能为了价格原因或出游人数不确定等因素而做多次、多处预订。这种行为在随意性较大的自费旅游者中较为普遍,通过多处、多次预订,他们可以拿到较好的价格,可以确保抵达酒店时马上得到房间。然而,No-show会造成酒店空房,除非客人能提前通知酒店取消预订。为了避免No-show情况造成的损失,酒店可以采用超额预订的策略。通过超额预订酒店可以防范大量未履行预订的风险。然而,如果酒店接受太多的超额预订就得负担客人抵达酒店时没有房间可以入住的风险。

为了降低超额预订的风险,酒店可以通过以往节假日No-show和取消的数据进行统计比较,得出一个合理

的百分比。从而实现既能最大限度地降低由于空房而产生的损失,又能最大限度地降低由于未能做好足够预订而带来的损失。因此不仅仅是营销人员要做好预测和超额预订的策略制定,而且需要与总台一线员工进行沟通,并进行培训,如果真的出现客人预订而没有房间的情况,要设法事先在同类酒店安排相同档次的房间,并用酒店的车免费将客人送到那儿。

### 五、提前做好服务准备工作

一到节日长假的旺季,所有的酒店人力和设施设备都有可能超负荷运转,因此酒店必须提前进行设施设备的检查,根据预测情况合理安排人手。这在平时可以交叉训练员工,培养多面手,也可以从旅游职业学校预约一些学生兼职,准备好充足的人手。

由于在节假日时候,旅游客人抵达时间会在白天,而前一天的客人退房时间是在中午12:00,所以必须准备好充足的服务人手,快速打扫房间。通过预测,其他各个营业场所如:车票预订、餐饮、娱乐等服务也要提前做好准备。

### 六、进一步锁定客源

旅游者虽然是流动的客人,有一些往往是第一次来酒店入住,作为营销人员要想方设法将这些客人锁定,一方面通过酒店充分的准备,提供优质服务的,给客人留下一个好的印象;另一方面可以通过大堂副理拜访客人、客房内放置节日问候信、赠送小礼物、放置贵宾卡信息表等来实现客人今后回头的可能性。例:浙江国际大酒店在去年“五一”和“国庆”两个长假期间,在行政楼客房放置了致宾客节日问候信和贵宾卡申请表(贵宾卡在两个国定节假日期间不能使用),共计发放贵宾卡600多张,据不完全统计,至今有300多张贵宾卡回头使用,也就是说通过这个方法,酒店锁定了300多位回头客。

### 七、与各相关方做好联合工作

(1)与同行酒店及时互通信息,相互核对酒店房态,做到互送客源。

(2)与各大网络订房中心随时联络,及时通告酒店的房态。

(3)与每天预定的客人进行核对,确认客人是否到来、抵达人数、抵达时间等。

(4)与媒体电台定时联络。比如:杭州的交通旅游台就会定期免费将各酒店房间空闲状况广播给听众。

通过以上几个方面的营销管理,不仅能为酒店带来可观的收益,更可以极大地提高顾客的满意度和忠诚度。

□马焘

## 管理者必备的成功素养

人是可塑造的。“玉不琢不成器,人不学不知艺”,学也是塑造的过程。常说“动之以情,晓之以理”,还可以加上“喻之以利”,通过这些活动,让人产生变化,也是在塑造。塑造可以分两个渠道,一个是环境使然,一个是自我完善。前者是被动式的,后者则是主动的,有意识的人应该注意发挥主观能动性,修身养性,有意识地塑造自己。

要注意陶冶情操。高尚的情操并非与生俱来,是在生活过程中逐渐地建立起来的,因此,情操与经历、与环境有关。“近朱者赤,近墨者黑”,讲的也是环境可以影响到人的变好与变坏。恬淡、和善、勤奋是个人在情操方面的具体表现。恬静、淡泊,是思想情趣的内在表露。生活中难免会通到许多不如意的事情,很多时候会产生情绪上的失落,要注意制怒、制躁,因而在任何场合、任何情况下,毫无节制的怨怒、暴躁,对解决问题都没有好处。和气、善良,是有修养的人处事的基本态度。不要盛气凌人、不可一世,无论你已经达到了什么地位、做出了多大的成绩,可以不与别人交往,或者说不必刻意地去与人交往,但

刻要处于平等、高贵的地位,和气待人。勤劳、振奋,是自身努力的重要基础。无论是工作还是学习,非勤劳不可。只有勤恳努力,才能在那一人,才会受到别人的尊重,自己才会有收获。

前面谈到的淡泊,为思想道德修养的高境界。只有把名、利、地位以及情欲看淡,才能真正地做到超凡脱俗,文雅大度。与人为善,也是做人的高尚心态,对人、对事,从善良的意愿出发,心里有平和、宁静的感觉,不愧于己,无愧于人。振奋的精神面貌,更是自身与外界的必需。倘若整日怨天尤人、萎靡不振,没有谁会对你感到兴趣。

要做到立言立行。立言,遇事有自己的看法,有自己的主见,不人云亦云。要做到这一点,亦云。要真正做到,只有懂了,才能有自己的意思。懂就需要有学问。而学问不会自动钻到脑子里,要靠努力的学习。二要学会独立思考,能全面精当地分析问题。立行,养成自己的规律和习惯,形成自己的特点。特点便是个性,是自己区别于其他人的特别方式。当然,任何特别的东西,必须能融于整体之中,能够为环境所接受,并且应该是有美的成分在内,有真与善的成份在内。

在比较开放和比较宽松的社会环境里,个人的修养尤其显得重要。对于一个人来说,有的时候,成功与失败,伟大与卑鄙,高尚与低贱,被尊重与受鄙视,常常在一念之中,两者之间往往近在一步之遥。只有平时注重修身养性,才能在那一念之间、一步之间,做出适当的选择。



温岭国际大酒店参赛选手黄磊正在倒酒

## 图片新闻

▼ 10月25日,我酒店顺利通过台州市旅游局组织的星级复评暗访和明查。



“托盘送啤酒”冠军获得者韩乃林

▲ 10月18日,台州市酒店行业女职工职业技能竞赛在黄岩供水大厦举办。参赛的十支代表队分别来自台州各县市各家星级酒店,其中包括一家四星级酒店,堪称高手云集。由温岭国际大酒店和另一家酒店选手联合组成的温岭代表队在比赛中奋力拼搏,最终以一个一等奖、三个三等奖的优异成绩获得团体总分第一名,展示了温岭酒店女工良好的工作技能水平。



图为星级复评反馈会现场

▲ 为增强酒店员工在冬日的健康活力,适时缓解工作造成的紧张和压力,酒店特举办冬日趣味运动周活动。时间从11月12日至19日为期一周,运动项目根据酒店特点因地制宜、就地取材,设置了爬楼梯、滚圆桌板、趣味托盘送啤酒、刀功比赛、送餐车送“水果”、“同舟共济”、“排球”等个人和团体项目。比赛得到各部门员工的积极响应。

王精丽

# 记牛头山拓展训练

遵林继国之命而作,以博众人一笑



走在回家的路上,已是万家灯火。眼前,似乎豁然开朗,天高地阔。

我手里紧捏着一张纸,生怕被风吹落了,生怕脏了,这只是一张在别人眼里一文不值的纸,而于我,它却珍贵,它记录了有生以来最不平凡的一天,记录了我们在牛头山拓展训练的紧张又活泼的一幕幕。

### 一、团队建设

我迟到了。推开那扇紧闭的门,看到一张张生动的脸,那一刻,没有一丝的不自然,我就把自己投进去了。更准确的说,是队友们的热情,把我融化了。我开始跟着那个上窜下跳,激动得两眼放光的家伙(后来才知道他是咱队长)喊口号、摆造型,一起开心地哈哈大笑。我看不见自己的脸,或许,在别人的眼里,我也激动得两眼放光吧。

### 二、串名字

胖的,瘦的,高的,矮的,白的,黑的,赵钱孙李,来自

东南西北,此刻,都围在教练身边。

教练,一高高瘦瘦的东北汉子,先自我介绍说叫何海江,接着就要大家一口气记住所有人的名字。十五、六个人哪,以前从未照面的,这可不是件易事。于是乎,嘴巴一张一合间,改人家祖宗姓氏的有之,改人家芳名的有之,张冠李戴,生拉硬扯,笑倒一片。名字,如同身体发肤,均为爹妈所赐,没来得及与本人商量,无论合适与否。看那名唤“先锋”的大个子,早早抢站在第一号位子,倒也名符其实;只是,名曰“美蓉”者,上看看左看看右看看,怎么看也不象一根葱啊?

### 三、背摔之(一)队蜜蜂队花林海珍?

“准备好了吗?”“准备好了!”“我摔了!”“摔吧!”“我数数了。3.2.1.0.9……”

“??…哈哈……”看着台上那咬定青山不放松的情影,大家先是短暂的沉默,继而爆发出会心的大笑。教练哭笑不得:“没有09的(数数)哦!”

### 背摔之(二)长腿哥哥杜传喜

大家一个接一个从台上摔下来后,轮到长腿哥哥杜传喜了。嘿,一站到台上,果真玉树临风般,高啊!众人须仰视才见。不一会儿,大伙儿们的脖子就酸了,眼巴巴望着他快点摔下来。偏偏人家就不倒。再一会儿,“树”总算动了,动了,可是还没倒。怎么回事?瞅瞅四周的树,没风啊。定睛细看,上面两条长腿如麻鞭般抖个不停,原来是“风欲静而树不止”呀。

### 四、孤岛求生之莺声燕语

几位小妹如花似玉,自称是台湾人的后裔,满口乡音。我有幸与其中一位在孤岛求生环节分在同一组(盲人组)。每人分得一眼罩,戴上后两眼一抹黑,深一脚浅一脚被教练带到一所“孤岛”的小方台上站定。眼睛不好使了,耳朵立马变得象雷达一样灵敏。听到她甜甜的嗓音亲亲热热喊同组一位男士——“月经!”我的天!大惊之下,我差点没从“孤岛”上跌下来,世上还有叫这个名字的?不禁细问,方真相大白于天下:(陈)岳军是也。

### 五、断桥惊魂

尽管林继国在现场极尽搞笑之能事,惹得众人频频

捧腹;尽管教练在高台上频频招手,深情呼唤;尽管刚才还在镜头前搔首弄姿大摆POSE争奇斗艳……末了,几位美女还是乘人不备,溜之大吉。我们队差点报警寻找失踪人口。最后,娇小玲珑一派的叶欣雅还是被众队友用激情口号为其充电外加迎典带编弄上了柱子,但她爬上去后,站在断桥一头,如履薄冰,如临深渊,任凭教练说什么也不敢往前跳了,欲哭无泪之下,只有一个劲儿地大喊大叫,风把她的声音撕扯得尖细尖细的。别说是她,站在8米高的断桥上,要双脚腾空跨越到对面1米2处,宽仅30来公分的木板上,脚发软,心发慌,头发昏,是绝大多数人身上都会发生的事。

最可怜的是前面提到的美蓉姑娘,她好不容易从断桥上下下来后,仍有余悸,抖抖缩缩坐在一旁,瞪着一双惊恐万状的大眼睛回头看别人跳,大概是越看越后怕,脸越来越白,手控制不住地颤动,惊魂未定也。

据比项目推测,我辈心理素质最强者非林继国莫属。只有他,完成得最轻松,一如他的言语。

### 六、翻越逃生墙

16个人,在30分钟内赤手空拳翻越4米高的光滑溜溜的墙壁?这不是天方夜谭,而是教练下达给我们队的最后一项任务。听过来人说,这叫“毕业墙”,翻过去就算是毕业了。无论男女,当面对那堵墙,每个人都渴望成为八爪鱼吧?所幸的是,我们在掌握了教练传授的方法和注意事项后,发扬大无畏精神和团结互助的优良作风,仅用时16分钟就完成了这项“不可能完成的任务”。为了共同的目标,淑女们挣脱了礼仪风姿的束缚,绅士们摒弃了男人肩膀,头部不能被女人碰之类的旧东东而甘当人梯,终于成功啦!

毕业典礼时,大家用前所未有的分贝大叫“我最棒!”,刹那,魅力四射。

### 七、培训心得

信任要建立在,主次要分清,沟通要有效,目标要明确,潜能要激发,机会要抓住,此用成功法则也。做人最重要的一点是,生命要感恩。

以上为照搬教练板书是也。

沈书艳

# 自信面对每一天

曾听说过这样一个故事:有一名冷库工人被关在冷库里了,他非常害怕,求生的本能使他作出各种自救的努力。他先是大喊大叫起来,又使劲地对冷库的门拳打脚踢。可任由他怎么捶打,任何努力都是白费,因为外面根本没有人。他开始恐惧,继而绝望起来,心想:“冷库这么冷,就冻一个晚上就死定了。”于是,他掏出纸笔,哭着写下了遗书。

第二天,公司的员工打开了冷库门,发现了死在冷库门后面的工人。开始人们都相信他死于寒冷,但随即发现并不是那么回事,冷库里虽然比外面冷了很多,但并没有达到冷死人的程度。原来,那天晚上冷库的电源开关刚好出了一点小问题,冷库里的温度只比外面低了几度,并不足以冻死人。

那么,他为什么又死了呢?心理学家了答案。原来他是被自己的恐惧吓死的。他以为冷库很冷,肯定会冻死自己,这样,他完全绝望了,就会越想越冷,以至于真的被不冷的气温冻死了。

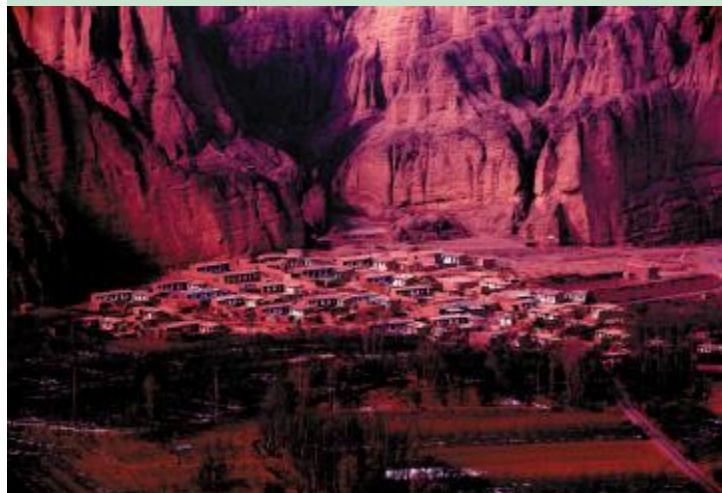
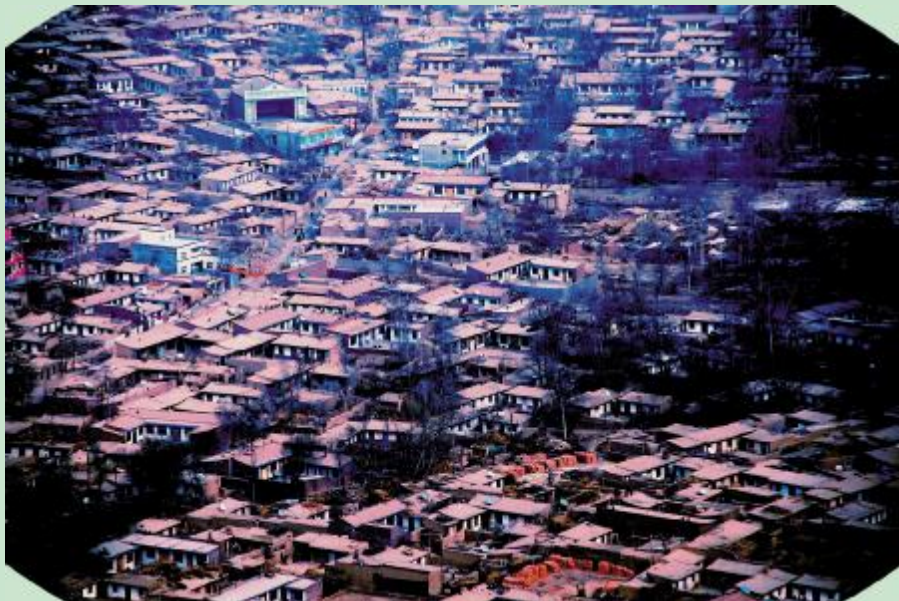
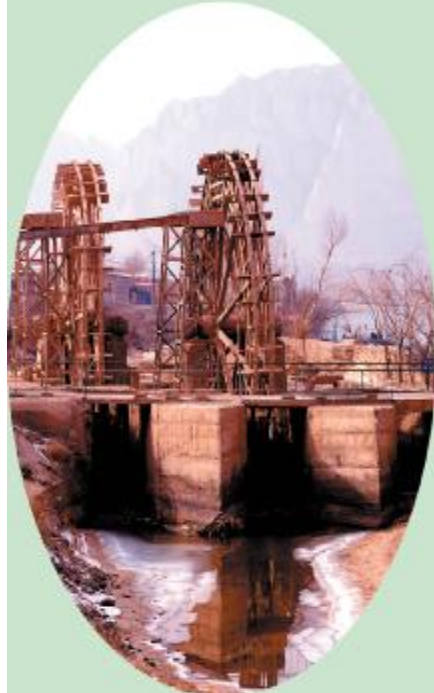
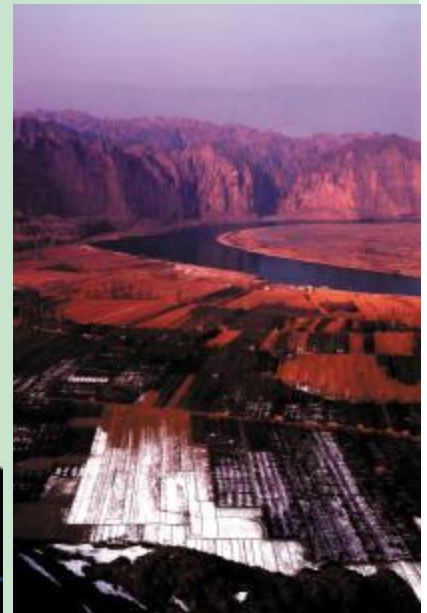
哀莫大于心死!对自己丧失了信心,就完全无药可救了。

俗话说:“万事开头难。”对任何一个人来说,无论他选择什么样的职业,应对自己工作充满信心,以自己最好的状态面对每一天的工作。如此,他的每一天都将充满阳光,他的每一天都将充满美丽。

# 颜劲松风光摄影之黄河石林

颜劲松,1993年毕业于温州师范学院美术系,从事教育工作两年,后下海经商,入装饰行业。爱好风光摄影,作品屡见诸国内报刊、杂志,颇受专

业人士之好评。现为曙光控股集团有限公司装饰分公司经理,中级室内设计师,国家一级装饰项目经理,台州市装饰协会副会长。



7、“雷”的古字：



点评：听见打雷开始写这个字，等写完之后估计雨都下完了。

8、“河”的古字：



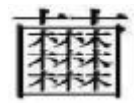
点评：感觉河里有若干“大白鲨”似的。

9、“恋”的古字：



点评：恋爱果然相当复杂。

10、“庭”的古字。



点评：一定是古代的绿化模范单位。

11、“葵”字最初的写法。



点评：估计是古人收完玉米之后放下工具闪了干别的去了。

12、“邦”的古字。



点评：按说连“慧”字都流传下来了，这个字没流传下来多少有点奇怪。

13、“祗”的古字。



点评：如果这个字能流传至今，“赵本山”早把名字改成俩字的了。

14、“小羊”的古字。



点评：明明是“大羊”，怎么成了“小羊”。莫非古代的羊生下来就很大吗？

15、“亘”=宣。



点评：如果问孔已己，他一定还以为是“苗”字的第五种写法呢。

16、“衰”的古字。



点评：下面一大堆“小”，看来是够“衰”的。

17、“丁”的古字。



点评：怪不得一直有“一丁点”的说法。

18、“壹”的古字。



点评：银行工作的同志应该感到无比庆幸。幸亏这字没流传下来。

### 最难汉字

#### 你认识几个？

□叶文思 供稿

日前，某网站推选出“最难汉字”22个字，现摘录部分如下，以飨读者。

1、目前网友投票数最多的字是：



意为：“驱魔”；

点评：说实话，看到这个字不是魔鬼的人估计也变成魔鬼了。

2、(biang 二声)，陕西一种特色面食的意思。关于此字的写法，亦有口诀可记：“一点一横长，言字当中梁，两边水袋袋，中间一匹马在扛；东边长，西边长，心作底，月搭墙，关公出来踢一脚，婆婆出来戳一刀，一个小孩飞上墙。”



点评：即便你能背下口诀，不见得就会写。

3、“一”的异体字：



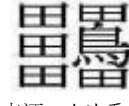
点评：我觉得有点像“阿拉伯繁体字”，估计是古人喝多的时候发明的。

4、“诗”的古字：



点评：估计在古代不认识、不会写这个字的人，将被剥夺写诗权利终身。

5、一种鼠形飞鸟：



点评：右边再加三块“田”就更形象了。

6、没有解释：



点评：三条龙上面飘着三朵云，明白了吗？不明白？不明白就对了。

#### 本期感谢以下各位 供稿

叶文思 厉丹阳  
姜小安 蒋成栋  
林德华 林仁辉  
林应国 王精丽  
秦加润 马 焘  
沈书艳 颜劲松

总 顾 问：江夫友  
顾 问：王明生  
总 编：杨林辉  
主 编：应振武  
电 话：0576-86208606  
邮 箱：shuguangbao@163.com  
地 址：浙江省温岭市三星大道 158 号