

手机QQ扫一扫上图观看安徽天鹅湖大酒店AR视频（技术：杨硕）

用心传承 文化创新

十岁天鹅湖“心”创星级服务新体验

在大堂，刷一下身份证，就能自助办理入住；在客房，扫码“微商城”，5分钟后，机器人“小天”会将所需物品送到手边；在预订中心，婚宴、婚庆、婚纱、喜糖随心任选，真正做到“一站式”婚礼、管家式服务；在康体中心，来自印度的瑜伽老师手把手教学，带你进入身心如一的放松极境；在金天鹅书廊，煮茗品读、凭栏远眺，千亩水色尽收眼底、霓虹闪烁一览无余……这些都是在天鹅湖大酒店“与用心相拥、与用情相融”的星级服务新体验。

初心磨砺产品文化、“智慧”擢升服务文化、用情融贯企业文化——在开业10周年的节点，这个坐落于合肥政务文化新区天鹅湖畔的地标性五星级酒店，正以“用心传承、文化创新”的变革者风貌，砥砺奋进迈入“文化+”的发展新时代。

□ 记者 董艳芬 张贤良

A 锐意坚守立店定位 初心磨砺产品文化

近两年来，天鹅湖大酒店以“文化性”定位立店，在硬件提升中不断融入文化元素，酒店26楼的金天鹅书廊就是鲜明的例证。

取一簿精品力作，端一盏香叶嫩芽，挥一笔铁画银钩，赏一箸主题珍馐，这是在金天鹅书廊才能独有的闲适时光。金天鹅书廊的布置极具文化特色--古朴气韵的茶桌，庐州十景的画作，抬手可读的典藏，若抑若扬的丝竹——这样一方简单而写意、朴实而雅致的天地，足以让为俗事烦扰了的心灵，在茶与墨的氤氲中舒缓开来。

酒店一楼的“时代书屋”免费为宾客开放，这里有安徽出版集团旗下各出版社的精品图书，住店空闲亦或是会议间隙，在这里品读一段趣文，欣赏数幅插画，请时间留步，让心灵充盈，再打点行囊，重新出发。

继“时代书屋”后，“儿童书屋”也于今年4月亮相于酒店一楼，这里不仅有《小猪佩奇》、《会走路的小房子》、《动画中国》等皖版童书，更是从墙画到地垫都依据儿童的特性设置，只为给孩子们撑开一片阅读的天空。

B 应时承载消费升级 “智慧”擢升服务文化

随着消费观念的不断提升，“个性化”“无打扰”已经成为新的服务趋势，天鹅湖大酒店敏锐捕捉消费需求、及时升级服务文化，并以“智慧酒店”的建设为承载，着力打造智能化、个性化的消费新体验。

作为合肥首家采用机器人服务的五星级酒店，天鹅湖大酒店的“小天”吸引了顾客的浓厚兴趣和同行的广泛关注。

原来，天鹅湖大酒店将客房的“迷你吧”搬到了“网上”，在酒店的微信服务号里开设了“微商城”，实现订购与支付的线上线下一体化服务，商品从零食到充电数据线应有尽有，顾客动动手指，即可在酒店客房、大堂吧收到商品。而这名送货的“酒店服务员”就是机器人“小天”。

实际上，这只是天鹅湖大酒店“智慧酒店”的一个缩影。据了解，酒店已经实现“自助入住”“智能会议”“智慧停车”等功能：消费者只需刷一下身份证，就能拿到房卡，“信用住”顾客还能免押金入住；在会议会务领域，不仅实现了流程电子化，而且能提供全程会议会务直播服务；在酒店微信服务号，点击“快速预定”，选中“停车缴费”，输入车牌号，即可快速完成智能停车。

另外，酒店微信服务号还能对房态进行实时更新，一键开启所需要的客房、餐饮、会务等全部信息，提供电子票券服务，为旅程带来更多便捷，真正做到“一机在手、星级我有”。

C 用心打造温暖体验 用情融贯企业文化

采访中记者了解到，酒店“会员中心”对用户消费习惯进行“存储记忆”，无论是住宿偏好还是用餐细节，这里都会用心记住，并努力打造宾至如归的温暖体验，这就是天鹅湖大酒店“用心做事、用情服务”企业文化。而这种文化淋漓尽致地展现在了婚礼服务的全过程中。

在合肥，天鹅湖大酒店始终是新人的优选之所、家人的放心之选。一组数据或许更好佐证这一现象——10年以来，天鹅湖大酒店共服务新人3600余对，承接婚宴逾9万席。

“截至目前，已接到200余对新人预定2019年的婚宴。”天鹅湖大酒店预订中心负责人透露。

这份抢眼的“成绩单”背后是消费者对天鹅湖大酒店特色化婚宴服务的认可：在天鹅湖大酒店，新人们能享受到涵盖婚庆司仪、婚纱租赁、喜糖婚宴等婚礼所需的全部服务。这其中，是酒店用心细化新人需求、用情整合婚庆资源，将婚礼的十几个步骤流程“一站式”落地，从而真正做到了新人的“婚礼管家”。

据了解，天鹅湖大酒店不仅拥有包括2200平米无柱式多功能厅在内的完备场地设施，更聚合了在国内诸多厨艺比拼中摘金夺银的一流厨师团队。在由省旅发委等单位共同举办的2017年安徽旅游行业技能大赛“游安徽不得不”皖菜厨艺竞赛中，天鹅湖大酒店代表合肥市参赛，并一举囊括“特色皖菜”“冷拼”“金牌小吃”等全部组别一等奖荣誉。天鹅湖大酒店每半年都会对婚宴菜式进行一次调整升级，不仅将菜品“优胜劣汰”，更持续创新融合风俗习惯、养生理念与菜式潮流，以不断为新人提供品相亮眼、绿色健康、新颖时尚的婚宴新选择。

天鹅湖大酒店还入驻了婚宴预订微信小程序“用京喜”，输入婚期、午宴、晚宴、桌数等信息，即可闪电获取婚宴档期，具体的宴会厅信息、婚宴餐标、菜单等详情也随之一目了然，而经过层层严选的线上婚礼作品更能够为用户呈现婚礼设计全系列真实场景。“2019年，我们还将进一步优化场地设施、延展户外婚礼、拓宽产业资源，从而以更加‘用心’的‘创新’服务新人。”该负责人说。

D 下个十年：与时代同行，与宾客同心！

自2008年开业至今，作为省属文化企业的窗口单位和省会城市的形象展示，天鹅湖大酒店以“文化”为名片，以“用心”为理念，以“创新”为灵魂，在竞争激烈的市场浪潮中，取得了显著的社会效益和经济效益，成为安徽五星级酒店的行业代表之一。

在合肥市唯一自主管理的五星级酒店团队带领下，天鹅湖人拼搏进取、且歌且行，用一片赤诚之心浇筑“情满天鹅湖”的服务品牌，从舒适客房到特色美食、从贴心服务到慈善公益……处处都留下了“用心”的标签和“用情”的印迹。

过去的十年，天鹅湖大酒店“用心做事、用情服务”从来不停歇；下一个十年，天鹅湖大酒店“用心传承、文化创新”一直在路上。与时代同行，与宾客同心——在对星级服务新体验充满期待的同时，我们更有理由相信，天鹅湖的新征程会更加精彩！