

由旅館經營觀點 分享管理心得

報告人：黃輝雄

時間：99年05月21日

地點：彰化師範大學

richardhuang99@hotmail.com



帝綸溫泉飯店
HOTEL TI LUN TONPO SPA

❖ 自我介紹

學歷：

- ◆ 80年畢業 國立彰化師大附工 電機科
- ◆ 84年畢業 雲林科技大學 四技電機工程學系
- ◆ 89年畢業 Florida International University U. S. A.
Master of Science in Hotel and Food Service Management
- ◆ 目前 國立中正大學 企管博士班行銷組

工作經歷：

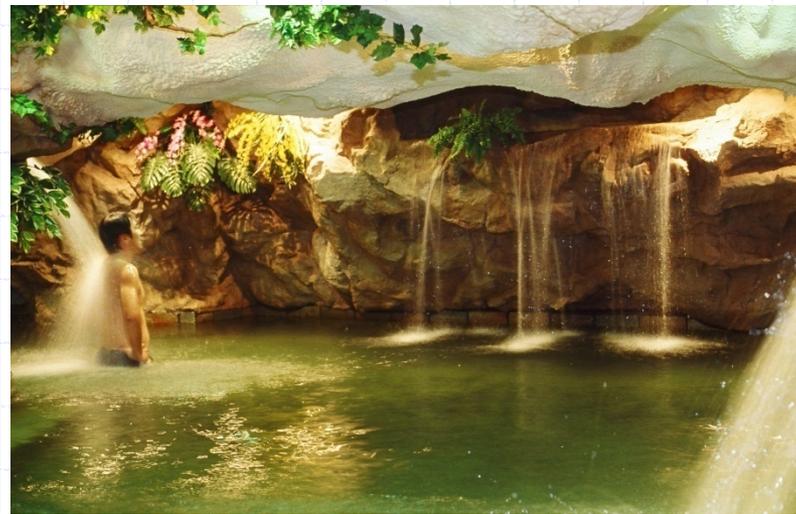
- ◆ 東埔帝綸溫泉飯店 管理部經理
- ◆ Synix international CO. Purchasing/Sales/Accounting
- ◆ Miami Shore Motel, Front Office Staff

現任：

嘉南藥理科技大學 餐旅管理系 講師
東埔帝綸溫泉飯店 總經理

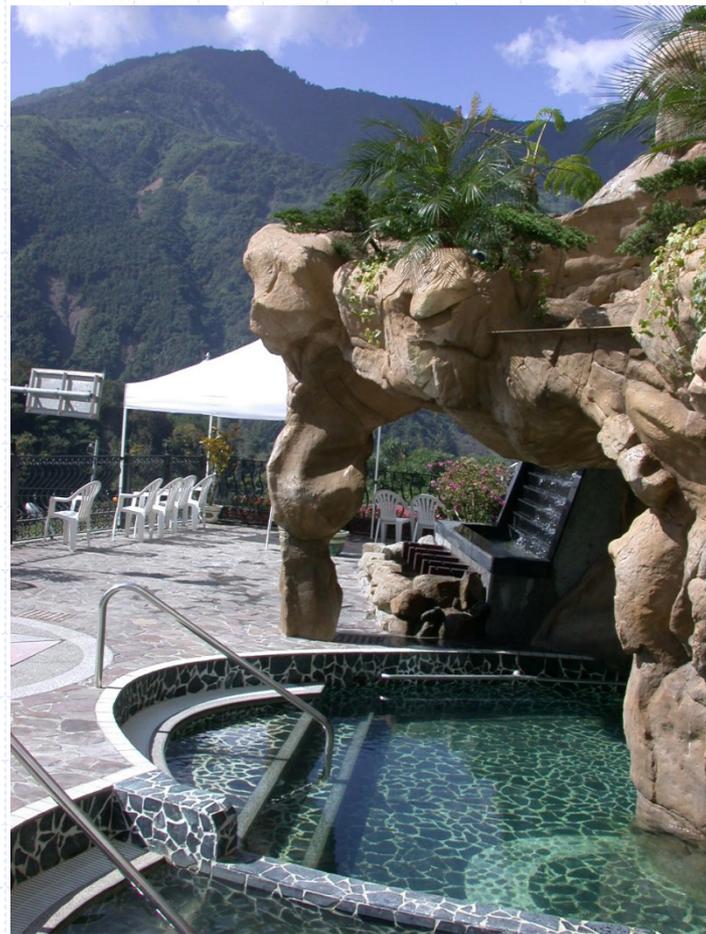


- ❖ 玉山東埔帝綸溫泉飯店：民國77年開幕、民國89年擴大營運
- ❖ 地址：南投縣信義鄉東埔溫泉區



❖ 客房數：158間

❖ 飯店設施：400人國際會議廳、中小型會議室、室內溫泉KURHAUS、洞窟式戶外溫泉SPA池、情人湯屋、頂級湯屋、烤箱、蒸氣室、休閒健身房、卡拉OK、KTV、美容SPA、日式浪越指壓、總統套房…





Outline

- ◆ 何謂旅館業?
- ◆ 旅館商品?
- ◆ 何謂溫泉、溫泉四大作用與五官刺激、溫泉經營型態?
- ◆ 消費心理學
- ◆ 創意與創新
- ◆ 感動服務、價值創新
- ◆ 職場建議
- ◆ 做自己貴人
- ◆ 喬丹語錄

旅館業的定義？



Marketing myopia

- 「只要把東西做出來，把房間蓋好，就可以賣出去」

只看眼前表面，忽略環境變化及消費者深層需求；這種現象稱爲行銷近視症(marketing myopia)

Marketing myopia例子

以為咖啡只要香濃即可賣得好，而忽略了咖啡也可用來凸顯生活品味、與人分享快樂、放鬆心情。

這種想法可能會錯失不少市場機會，甚至導致經營危機。

Marketing myopia例子

以為手機只要通話品質良好即可賣得好，而忽略了手機也可用來象徵身份、自娛娛人、記錄心情。

這種想法可能會錯失不少市場機會，甚至導致經營危機。

旅館商品

◆ 有形商品

- 設備、環境及餐飲

◆ 無形商品 (SERVICE)

- Smile: 微笑
 - Ready: 隨時準備
 - Inviting: 引人
 - Creating: 創造力 (創造力是對傳統與文化的再詮釋，再建構或是舊元素的新組合，新元素的再進化)。
 - Eye: 洞察力 (當主人，不要當奴隸)。
- Excellent: 優越
Viewing: 照顧

何謂溫泉? Hot spring

- ◆ 溫泉定義:符合溫泉基準之溫水、冷水、氣體或地熱(蒸氣)
- ◆ 溫泉露頭或溫泉孔口測得之泉溫為攝氏30度以上且溶解固體量(TDS):在500 (mg/L) 以上。



玉山 東埔帝綸2F露天湯

瞭解產品 “溫泉”

- 溫泉的種類：濁泉、海底溫泉、冷泉、硫磺泉與碳酸泉。
- 溫泉的作用：物理作用、化學作用、環境、非特異四大方面來說明。



泡湯意象

物理作用

- 入浴後，而讓身體產生物理的力量主要可從溫熱、水壓、浮力、洗淨力四方面分析。
- 泡過一會兒，此時內臟的血管會開始收縮，調節血壓、新陳代謝也會提高，促進體內的老廢物、筋肉的疲勞物質等的排洩，就稱之為溫熱作用。



Steaming spring at night at Hot Springs National Park in Arkansas阿肯色

環境作用



Moment? 夫復何求?
創造感動

溫泉的非特異作用

- ◆ 當浸泡入浴後，除以上所談到要因就會發揮其功效，人體自律神經機能立刻進入亢奮狀態，鎮靜機能也會增進亢奮，可以調整身體的各種機能。
- ◆ 這就是所稱的溫泉的「正常化作用」。這種溫泉特有的現象是一般自來水所沒有的。這樣的作用即為「溫泉的非特異的作用」。



泡湯意象

專業度的層級分類

- ◆ 娛樂遊憩溫泉(用心理泡溫泉)
即所稱的水療SPA
- ◆ 休閒渡假觀光溫泉(用眼睛泡溫泉)
- ◆ 養生保健溫泉(用身體泡溫泉)
- ◆ 醫療復健溫泉(有需求泡溫泉)



哈里森溫泉區距離溫哥華不超過2小時車程

絕對優勢Strength

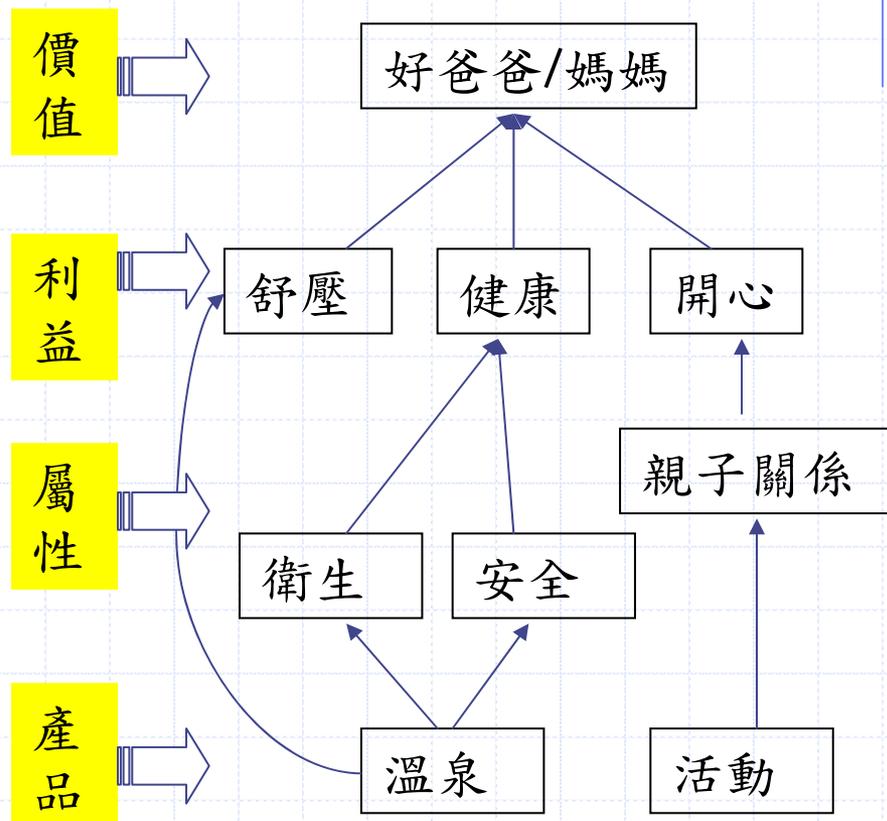
- 那您的產品(溫泉)的獨特性質為何?
- 地理優勢?
- 規劃帶狀旅遊(年度行銷計劃)



策略行銷管理

馬克培利著 / 林宜萱譯

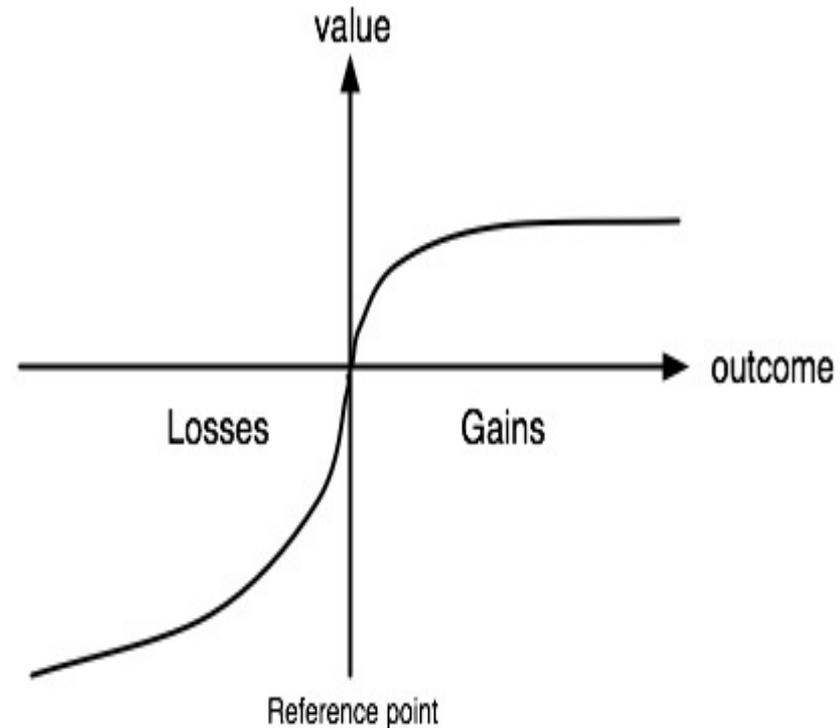
- 根據「方法—目的」理論，屬性、利益、個人價值三個元素。
- 方法可以說是產品屬性以及其所造成的結果。
- 產品屬性就是產品的特性
- 結果指的是個人在擁有、使用或消費這項產品時所經歷到與個人相關的經驗（正面即為利益benefit）



行為/消費心理學

別當正常的傻瓜~奚愷元 著

- ◆ EX:
- ◆ 價格或價值?
- ◆ 豐原排骨、2 sales
- ◆ Mental Accounting 心靈帳戶 (package)
- ◆ 不因負面而影響正面
- ◆ 消費券專案
- ◆ Up-selling (1,000 vs 5,000)



比例偏誤

雅緻單床2人房(\$3,000)



和式湯屋(\$8,000元)



創新

◆ 創新不是發明也不是發現。

EX:

◆ 數位相機

◆ Morning Call

◆ 流行掌握(環保題材)

◆ 結合時尚(台北、Hotel one)

◆ 廣告宣傳照片



感動服務 價值創新

- ◆ EX:
- ◆ 台灣速食連鎖店
- ◆ 那個行業服務進步最快？
- ◆ 服務替代行銷，讓故事取代廣告？
- ◆ 哇！驚呼！創造(Ritz Hotel)
- ◆ 給客人傳奇性的服務
- ◆ 迪士尼成功的七大秘訣
(太空船、虎克船長、相簿)



小小測驗

- ◆請各位同學，拿到試卷，先反蓋。
- ◆請依1, 2, 3, ... 順序圈號碼並畫線將其連接在一起。
- ◆限三分鐘。

小小建議

- ◆認清自我
- ◆面對與肯定自我
- ◆找到自我天命與熱情

- ◆人生兩份履歷表(學習、社會履歷表)
- ◆令人震撼的0.1。
- ◆態度決定未來高度。
 - 「良好工作態度」為雇主僱用大專畢業生優先考量的能力。(2007 青輔會)

做自己的貴人



- ◆ 這是發生在美國的一個真實故事，
- ◆ 一個風雨交加的夜晚，一對老夫婦走進一間旅館的大廳，
- ◆ 想要住宿一晚。無奈飯店的夜班服務生說：「十分抱歉，今天的
- ◆ 房間已經被早上來開會的團體訂滿了。若是平常，我會送二位到
- ◆ 沒有空房的情況下，用來支援的旅館，可是我無法想像 你們要
- ◆ 再一次的置身於風雨中，你們何不待在我的房間呢？它雖然不是
- ◆ 豪華的套房，但還是蠻乾淨的，因為我要值班，我可以待在
- ◆ 辦公室休息。」這位年輕人很誠懇的提出這個建議。老夫婦
- ◆ 大方的接受了他的建議，並對造成服務生的不便致歉。隔天，
- ◆ 雨過天青，老先生要前去結帳時，櫃台仍是昨晚的這位服務生，
- ◆ 這位服務生依然親切的說：「昨天您住的房間並不是飯店的客房
- ◆ ，所以我們不會收您的錢，也希望您 與夫人昨晚睡得安穩！」

◆ 老先生點頭稱讚：「你是每個旅館老闆夢寐以求的員工，或許
◆ 改天我可以幫你蓋棟旅館。」幾年後，他收到一位先生寄來的
◆ 掛號信，信中說了那個風雨夜晚所發生的事，另外還附一張邀請
◆ 函和一張紐約的來回機票，邀請他到紐約一遊。在抵達曼哈頓幾
◆ 天後，服務生在第5大道及 34街的路口遇到了這位當年的旅客，
◆ 這個路口正矗立著一棟華麗的新大樓，老先生說：「這是我為
◆ 你蓋的旅館，希望你來為我經營，記得嗎？」
◆ 這位服務生驚奇莫名，他說話突然變得結結巴巴：「你是不是有
◆ 什麼條件？你為什麼選擇我呢？你到底是誰？」
◆ 「我叫做威廉·阿斯特(William Waldorf Astor)，我沒有任何
◆ 條件，我說過，你正是我夢寐以求的員工。」
◆ 這棟旅館就是Waldorf華爾道夫飯店，這家飯店在1931年啟用，
◆ 是紐約極致尊榮的地位象徵，也是各國高層政要造訪紐約下榻的
◆ 首選。

- ◆ 當時接下這份工作的服務生就是喬治·波特(George Boldt)，
- ◆ 一位奠定華爾道夫世紀地位的推手。

◆ 註解

- ◆ 人間充滿著許許多多的因緣，
- ◆ 每一個因緣都可能將自己推向另一個高峰，
- ◆ 不要輕忽任何一個人，不要疏忽任何一個可以助人的機會，
- ◆ 學習對每一個人都熱情以待，
- ◆ 學習把每一件事都做到完善，
- ◆ 學習對每一個機會都充滿感激，
- ◆ 學習創造傳奇性服務的故事
- ◆ 相信，我們就是自己的貴人。

最後~

送大家一個禮物

喬丹語錄

- ◆ 我知道如果人生要有成就，就得勇往直前，不畏艱難。
- ◆ 不入虎穴，焉得虎子？
- ◆ 我不相信被動會有收穫。
- ◆ 我知道，恐懼對某些人是障礙，對我，它只是幻影。
- ◆ 一旦付諸行動，我什麼都不想，全心只想著自己要做到的事。
- ◆ 一切恐懼都是幻影。
- ◆ 你以為眼前有障礙，其實根本沒有那回事。
- ◆ 有的只是良機。
- ◆ 一切盡其在我，一分耕耘，就會有一分收穫。
- ◆ 如果盡了全力依然失敗，至少回顧起來，我不會說我怕得連試都不敢試。
- ◆ 也許我就是沒這個命，還是不夠好。
- ◆ 這沒有什麼不對，也沒什麼好怕的。
- ◆ 失敗總是教我下次要更努力。
- ◆ 有時候失敗反而讓你更接近目標。
- ◆ 就像修車，如果試了許多方法都沒用，這表示答案就快要出現了。
- ◆ 世界上最偉大的發明，就是成功之前總得先經歷許許多多的失敗。

◆怕~ 就會失去交朋友機會

◆怕~ 就會失去學習機會

◆怕~ 就會失去成長機會

◆怕~ 就會失去快樂的權利

◆怕~ 就會有遺憾

◆怕~ 就會有後悔

Never ever give up!



never
never
never
give
up

(winston churchill)



帝綸溫泉飯店
HOTEL TI LUN TONPO SPA

謝謝指教!

Q & A

