

EHG GIFT · CỐT LÕI

Bảo tàng thời gian

The Museum of Time · 10 điều cốt lõi

Từ Service → Personalized Service → Memory

“Chúng ta không bán những đêm phòng. Chúng ta giữ gìn khách một khoảnh khắc trong đời họ.”

- 01 Giữ gìn một khoảnh khắc.** Không bán phòng, không bán món ăn, không bán dịch vụ. Chúng ta giữ gìn khách một khoảnh khắc trong đời họ.
- 02 Nhìn thôi chưa đủ, phải Thấy.** Quan sát, lắng nghe, nhận ra điều đặc biệt trước khi khách mở lời. Khách phải nói ra là ta đã chạm một nhịp.
- 03 Ba lớp của một khoảnh khắc.** Nhìn thấy, Nâng niu, Lưu giữ. Nhận ra, cá nhân hóa, rồi biến trải nghiệm thành một ký ức theo khách về nhà.
- 04 Đừng chỉ viết “Happy Birthday”.** Hãy tìm câu chuyện phía sau ngày đặc biệt ấy. Cùng một ngày sinh nhật, mỗi con người là một cuộc đời khác nhau.
- 05 Cá nhân hóa không cần tốn tiền.** Một tấm ảnh, một dòng chữ tay, nhớ đúng tên, đúng đồ uống, đúng góc ngồi quen, đôi khi quý hơn một món quà đắt.
- 06 Ta nhớ khách, mới là bảo tàng.** Khách nhớ ta chỉ là một nữa. Khách quay lại, đừng bắt đầu từ số không; hãy để câu chuyện lần trước được tiếp tục.
- 07 Để cả nhà cùng nhớ.** Trí nhớ một người là chưa đủ. Lưu bằng CRM, guest-profiling và Mizumi AI, để cả EHG cùng nhớ khách, không chỉ một nhân viên.
- 08 Dữ liệu phải thành hành động.** Mỗi lần Reservation là một lần mở lại hồ sơ khách và cả đội cùng hỏi: lần này mình sẽ làm gì đặc biệt hơn cho họ?
- 09 Bắt khoảnh khắc là việc của cả nhà.** Reservation, FO, HK, F&B, Spa cùng nhau. Ai thấy một chi tiết đặc biệt phải chuyển cho cả đội, không để cơ hội nào rơi mất.
- 10 Giữ lời hẹn một năm.** Một năm sau, nếu chính La Siesta là người nhắn “hôm nay là ngày đặc biệt của anh chị”, dịch vụ đã thành một mối quan hệ.

“Khách sạn đẹp có thể xây lại. Dịch vụ tốt có thể học theo. Nhưng một khoảnh khắc đã được giữ lại đúng lúc thì không ai sao chép được.”

Đỉnh cao của hospitality không phải là làm khách nhớ khách sạn của mình, mà là giúp khách nhớ lại những khoảnh khắc đẹp nhất của chính cuộc đời họ.

1 người · 1 ngày · 1% ♥
ELEGANCE HOSPITALITY GROUP