



绿色在哪里，富豪就在哪里

——专访成都富豪首座酒店总经理罗伯特·巴诗博

文/中国西南英国商会 图/李茂

《上层》：前不久，富豪首座酒店在2011亚洲酒店论坛中获得了“中国最佳绿色环保酒店”的荣誉，其中“绿色”两个字代表着什么含义呢？

巴诗博：“绿色酒店”这一概念是从几年前开始提出并且开始实行的。全球变暖，沙尘暴等环境问题频繁出现，人们越来越关注气候以及环境问题，而我认为，酒店可以为环境保护做出自己的贡献。举个简单的例子，很多传统的酒店在给客人提供干洗服务。

在这方面多做些改进，就能减少对生态环境的影响。比如，我们的员工会询问顾客是否需要每天更换床单。如果他们愿意在所入住的一到两天内使用同一个床单，那么相对来说，我们就减少了清洗床单所用的水量。长期如此，积少成多，最终会达到优化我们身边环境的效果。我们希望尽量节约我们消耗的能源，为成都的可持续发展做出贡献，因此我们被授予了“中国最佳绿色环保酒店”称号。

《上层》：那么酒店在实现“绿色”的过程中遇到了什么困难吗？会不会担心一部分消费者会对某些改变不满意呢？

巴诗博：作为五星级的酒店，我们必须对改变带来的风险有所掌控，而掌控的标准便是顾客的意愿。就像我刚才提到的，如果客人希望每天都要更换床单，我们的工作人员会遵从顾客的意愿，因为顾客是我们需要服务的人群。但是，总的来说，我认为现在人们保护环

境的意识越来越强。由于环境改变而发生的自然灾害让每一个人都产生了强烈的环保意识。人们希望参与到环境保护中去，做自己力所能及的事情。从顾客回馈给我们的信息中可以看出，他们很理解酒店为改善环境所做的努力。另外，我们酒店在成都五星级酒店中名列前茅，在顾客满意度这一方面表现优异。我们会很好地平衡绿色环保和客户满意度这两方面事宜。

《上层》：你们7月举办的“顾客答谢会”场地布置得很漂亮，绿意盎然很有生气。“荷塘月色”这个主题让人耳目一新。

巴诗博：是的。我们的员工表现得很好，活动做得很成功。富豪首座酒店成立将近一年，我们现在也拥有了更多忠实的顾客。举办这个派对，主要目的是答谢我们已有的客户群体，感谢他们对酒店的长期支持。酒店行业发展得越来越快，我们需要和顾客保持良好的交流与互动。当然，我们也希望通过展示我们的酒店，吸引更多客户。

《上层》：整个答谢会的布置和感觉很像是一个艺术展览。您个人对艺术很感兴趣吗？

巴诗博：恩，确实，我对艺术很感兴趣。文化艺术可以反映出当地的特色，反映我们所在的这片土地。所以我们酒店一直致力于融入成都这座城市，让我们的形象与这座城市更加相得益彰。我希望每一位入住我们酒店的顾客都能感觉到家一样的自由和轻松。而这次答谢

会，“荷塘月色”这个主题也是我们为此做的一个尝试。

《上层》：这次答谢会也运用了很多新兴的交流平台，比如微博抽奖。您对此是怎么看的？

巴诗博：我们的公关部门在运用传统媒体方面有很丰富的经验。随着现代科技的发展，我们现在也开始广泛运用互联网的力量与资源。我们开通了微博，用更多现代的沟通手段来宣传酒店，提升酒店知名度。再比如网上商城、网上预订酒店以及相应的折扣都可以吸引不同需求层次的顾客，而顾客反馈给我们的信息证明这些方法很有用。而且这些方式很快捷，也很环保。

《上层》：有报道说2015年成都将会有超过50家五星级酒店，这对酒店行业来说会不会是一个巨大的挑战呢？

巴诗博：成都经济发展迅速，自然会吸引高端酒店的入驻，但同时整个酒店业也会面临市场竞争加剧的压力。一般来讲，拥有良好设施、服务、管理的酒店，特别是拥有良好地理位置的酒店，成功的几率会大很多。所以，尽管面临同样的竞争状况，各个酒店所处的地理位置不同，面临的挑战与竞争的强度也是不尽相同的。因此，我认为，我们酒店从地理位置上来说是很幸运的，紧邻地铁1号线，近挨双流机场，出行十分方便。而且，我们的员工会始终如一地提供贴心与周到的服务，所以我坚信我们在竞争中仍然会取得成功。