

# 第 10 期 “碧水湾现象”

## 暨

### 度假型酒店产品设计与营销创新研讨会

# 邀 请 函

**国内各有关旅游大专院校、高星级酒店及度假村负责人：**

“碧水湾”是一个奇迹，是民族品牌的骄傲，是国有企业的自豪，是我国度假村行业的一颗璀璨明星，是众多酒店和度假村以及服务类企业学习的榜样！

- 作为业主，你还在为酒店的业绩发愁吗？
- 作为总经理，你还在为如何提高酒店的服务质量，如何使酒店的全体员工时刻为客人提供真诚的、发自内心的微笑服务而困扰吗？
- 作为院长（系）主任，你还在为找到一家让学生满意、开心，使学生真正能够学到知识和管理技能的酒店（度假村）而头疼吗？
- 作为酒店管理专业教师，你知道一个真正的、优秀的度假村（酒店）是如何打造的吗？你还在为你空洞的讲课内容而烦恼吗？

这一切都可以在一家位于广州从化的温泉度假村企业找到答案：这就是在国内业界和成千上万的顾客中享有极高口碑，**荣获亚洲品牌 500 强企业称号和 “中国服务” 十佳品牌企业**的——碧水湾温泉度假村！

碧水湾是中国温泉旅游及度假村行业的服务领导品牌（2016 年全年收到顾客手写表扬信 4000 多封），近年来，以让无数顾客感动的优质服务和令业界仰视的经营业绩，在《中国旅游报》、《旅游饭店内参》等媒体的连续报道下，引起了业界及社会的广泛关注。如今，**碧水湾已经不仅成为国内旅游度假村企业和饭店行业学习的模样，而且已经成为整个服务业的典范和标杆！**很多服务类企业慕名前来学习、考察，回去后，企业服务面貌焕然一新，赢得业主、顾客双满意！

为了满足国内旅游饭店、度假村、旅游高等院校以及各类服务企业学习、考察的热情和期望，我们在连续 9 期“碧水湾现象研讨会”的基础上，应众多酒店业主、总经理以及旅游院校老师的要求和期盼，拟举办第 10 期“碧水湾现象”研讨会。

具体事宜通知如下：

一、 **主办单位：**陕西麦迪逊策划咨询有限公司

二、 **承办单位：**从化碧水湾温泉度假村

三、 **指导单位：**广州市旅游局

广东酒店行业协会

广州市旅游协会

广州地区酒店行业协会

四、 **协办单位：**浙江大学旅游学院

浙江大学饭店管理研究所

中国高校饭店管理专业联盟

饭店管理教授总经理联盟

广东金融学院国际旅游与休闲管理研究院

**五、媒体支持：**微信公众号：《旅游饭店内参》

高等教育出版社

中国人民大学出版社

重庆大学出版社

**六、赞助单位：**中国旅游出版社

**七、时间：**2018年3月13日—15日(13日下午16:00——17:30  
报到，15日晚餐后结束)。

**八、地点：**碧水湾温泉度假村清源坊

**九、参会人员**

有关星级酒店和度假村业主、高级管理人员、国内旅游  
院校领导、旅游与酒店管理专业骨干教师

**九、研讨会费用**

1、会务费

(1) 高校教师：1600元/人(含场租费、讲座费、欢迎晚宴、四正餐、二早餐等)。(说明：为了支持教育事业和酒店管理专业人才的培养，培训费对高校教师给予特别优惠)

(2) 其他人员：2900元/人(含场租费、讲座费、欢迎晚宴、四正餐、二早餐)，免费温泉体验一次。

2、住宿费

450元/人/天\*2天，共计900元(双人房两人住)；单人住  
则900元/人/天。

**十、报名及付款方式：**

1、会务费及住宿费：提前电汇或报到时现金支付；

名称：广州从化碧水湾温泉度假村有限公司

帐号：710757755760

中国银行从化支行

2、报名方式：有意向参加的单位请于3月9日下午3点前填妥回执传真或发邮件到酒店联系人。

酒店联系人：李黎黎 020-87842888 转 8880（或 18928960801）

传真：020-87842033 或邮箱：[1265945352@qq.com](mailto:1265945352@qq.com)

3、主办方联系人：

刘老师，电话：18520651250

何嘉欣，电话：13242850610

邮箱：[weiliuw@163.com](mailto:weiliuw@163.com)

陕西麦迪逊策划咨询有限公司

浙江大学旅游学院

《旅游饭店内参》

2018年2月1日



### “碧水湾现象研讨会”回执

单位	姓名	职务	联系电话	E-mail

（联系人：李黎黎 020-87842888 转 8880 或 18928960801）

附件一：前八期“碧水湾现象”研讨会代表感言摘录（花絮）

**广东御景酒店总经理：**来到碧水湾，有8字感言：震撼、激动、无言、学习！

**某酒店总经理 2：**在碧水湾，我一天学到的东西，比我以往一年学到的东西都多！

**某酒店总经理 3：**真没想到碧水湾会将服务做得这么好！回去后，我们还会派酒店50人的管理团队成建制的前来碧水湾学习！

**某酒店总经理 4：**十分感谢碧水湾董事长和总经理亲自授课，毫无保留地与我们分享碧水湾成功的经验，度假村经营管理之道以及度假村企业文化建设。

**某酒店高管 5：**真没想到，碧水湾不仅把服务做到了极致，更令我震撼的是：它的二线部门也做得如此之棒！作为一个有10多年历史的老酒店，其厨房竟能保持得如此干净，地面和厨房设备用手摸上去，如此干爽，没有一点油污，这简直不可思议，我做过10多年的行政总厨，国内酒店从来没有见过!!!

**某旅游局长 6：**以前只是在业内听说碧水湾很好，这次实地体验了一番，感觉真棒、真棒、真棒!!! 刘教授，你是对的，所有没来过的、持怀疑态度的人，都是错的！

.....

**某大学教授 1：**碧水湾不仅是国内酒店和度假村行业的典范，也是整个服务行业的典范，能把服务做到如此境界，不身临其境，是难以置信的！碧水湾不仅为酒店和度假村行业树立了典范，也为我们高校旅游与酒店管理专业以及工商管理专业教师深入了解、考察和解剖一家成功的企业提供了极好的素材，是高校教师提升自身素质、丰富教学内容的极好机会！

**某大学教师 2：**以前我们讲管理学，对企业文化的认识停留在概念和理念的层面，通过碧水湾学习，我们真正认识到什么是企业文化、企业文化在企业经营管理中的重要作用以及企业文化是如何建设和铸造的！

.....

## **“第9期碧水湾现象研讨会”代表感言：**

**广东深圳世纪皇庭酒店总经理：**

“很高兴能参加刘伟教授主持的第九期碧水湾现象研讨会。深深的震撼于碧水湾！每一个发自内心的微笑；每一句发自肺腑的问候；每一个近乎心疼的手势，都令人无比震惊！是什么样的力量？什么样的执着？是什么样的“魂”？能让这里就像家里一样温暖、舒适！全全有一个曾莉董事长带领的执着而大爱的团队！这个团队就是——碧水湾人！这是我住过的最像家的度假村，没有之一！遇见了碧水湾，就遇见了美丽的蜕变！”

**湖南温德姆至尊豪廷大酒店人力资源部总监：**

“说实话，这是我第二次来，同时也是代表我们酒店第二次来，说到第一次来，我们阵容非常庞大，大概一起来的有将近20位员工。前厅部员工通过所看所闻所交流，确实感受很大，回去之后，把碧水湾服务理念在酒店接待中完完全全延续下去。”

**横店影视城酒店集团代表：**

“4月份来到碧水湾，心中对碧水湾服务感到非常震撼，对碧水湾服务又羡慕又嫉妒。为了深入学习碧水湾服务方法和诀窍，我们把我们的领班和骨干安排在此上岗学习一个月，并且加上此次在“碧水湾现象”研讨会上学习的干货，我们要把这些带回横店延续下去。”

**南宁东盟国际大酒店代表：**

“通过这次的学习、参观还有感受，确实碧水湾的服务给我很大的一个印象和震撼。我们酒店最大的问题就是服务意识和水平比较欠缺。我们这次来学习，从每一个环节、从每一个酒店服务人员，都能感觉到发自内心的服务，发自内心的微笑，这个是让我感觉到很惊讶很震撼的，我也在想这样一个企业文化，到底是通过怎么样建立起来的，这也是我们后面要研究，要学习的地方。希望这一次我们学习和感悟到的东西能回到我们自己的酒店能学以致用，真正把它落地，然后能影响到旗下其他酒店。”

**中国劳动关系学院老师：**

“两天的碧水湾现象研讨会结束，收获满满，都是干货，回去之后正好用于《酒店企业文化》课程的讲授，再次感谢刘教授向我们推荐了这么好的酒店，为我们提供了这么好的学习机会！回去后向我们领导汇报一下，带更多的老师来参加以后的碧水湾现象研讨会。”

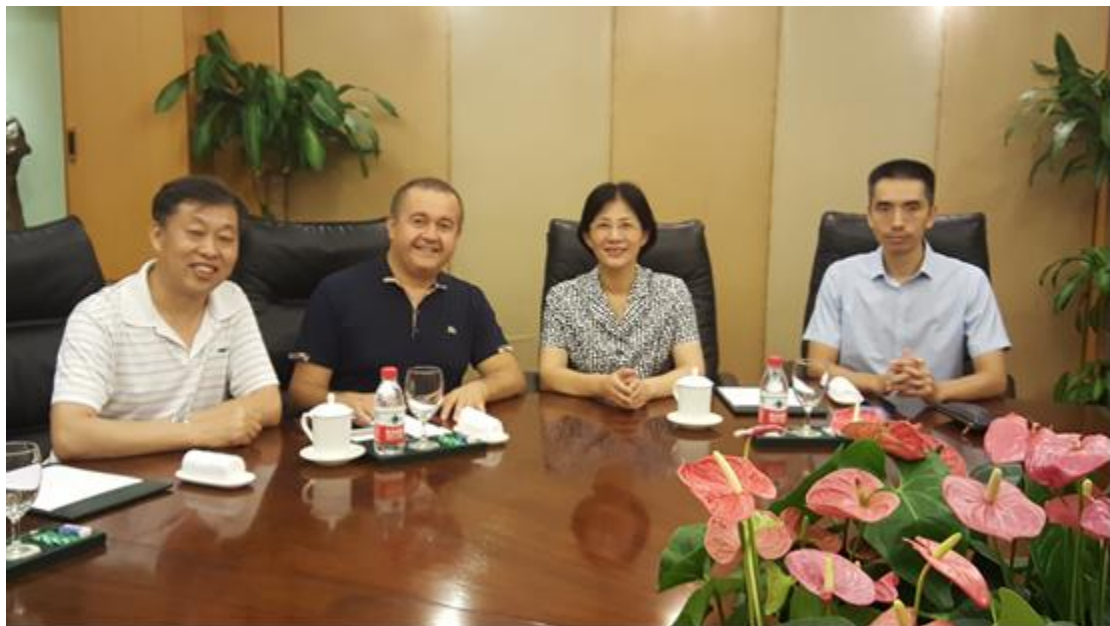
**广东农工商职业技术学院老师：**

“感谢碧水湾，感谢刘教授搭建这个平台。课本上和 PPT 的案例，碧水湾都能做到。碧水湾的理念朴实，并把朴实服务做到实处，还做出自己的特色，在考虑怎么把学生培养成类似于碧水湾人对企业忠诚度这么高，而且又很高满意度的学生，这也是我们的挑战，也是我们正在思考的问题，在碧水湾，我找到了答案。”

**惠州金华悦国际酒店有限公司总经理：**

“这次有幸带领公司高管团队去参加刘教授在碧水湾的研讨会，同时感谢碧水湾曾董、张总的热情款待与倾囊相授，我深信通过这次交流，我们公司的积分制管理也会有更上一层楼。碧水湾的服务让我们震撼，碧水湾的管理让我们敬佩，回去后要把全酒店 80 多位中高层管理人员全部分期安排来碧水湾学习、考察，使酒店服务质量得到全面提升。”

。。。。



**Fevzi Ocumus：**世界著名酒店管理专家、世界著名酒店管理学术期刊《当代酒店管理学术期刊》(International Journal of Contemporary Hospitality Management) (世界排名第三) 杂志主编。Fevzi 教授为碧水湾员工的亲情化服务所感动：“在全世界

范围，碧水湾是我见到的提供最好服务的度假村！其管理经验和模式值得向全球酒店和度假村行业推广。”

## 附件二：荣誉与业绩

### 碧水湾度假村近年来取得的各种荣誉

- 亚洲品牌 500 强企业
- 首届“中国服务”大会（北京人民大会堂）：《中国服务十佳品牌企业》
- 中国酒店业服务创新论坛：“2016 中国酒店业服务标杆”
- 中国温泉金汤奖：“中国最佳温泉品牌”
- 中国饭店金马奖：“最佳服务温泉度假酒店”
- 中国首批五星级温泉（全国仅 14 家）
- 艾里缇斯奖：“中国最佳温泉旅游服务品牌”
- 中国饭店年会：“中国最佳温泉酒店”
- 全国十大最具网络人气温泉酒店
- 第五届环球（中国）旅游金奖“环球（中国）杰出旅游度假酒店”！
- ○○○○○

### 碧水湾度假村近年来取得骄人业绩

- 220 间客房，350 个餐位，36 个温泉汤池，在近几年全国酒店行业的逆市下，营收、利润连续多年实现持续增长。2013 年、2014 年、2015 年营收均保持在 1.25 亿元-1.32 亿元，2016 年利润率持续增长。
- 碧水湾的平均房价连年上升，高于全国五星级酒店的平均房价。
- 全年顾客满意度 99%，顾客推荐率始终保持在 99% 以上，位居广东全省第一。
- 携程网顾客服务评分：碧水湾连续六年在 4.9 分以上，位列广东第一。
- 碧水湾 80% 以上的客人都是回头客及口碑客
- 全年员工流失率仅 2%！（酒店行业认为这是不可思议的！）
- 全年收到顾客手写表扬信近 4000 封，全年获得顾客提名表扬 5000 余人次。



附件三：

## 研讨会议程

3月14日：

上午：

09:00——9:20

广东省、市旅游局领导致辞（9:00-9:10）

主持：刘伟 教授

（广东金融学院国际旅游与休闲管理研究院）

9:20--11:40

主题演讲：揭秘碧水湾——碧水湾的企业文化与品牌建设解析

（曾莉：碧水湾温泉度假村董事长）

主持：刘伟 教授

11:40 全体合影

下午：

14:30——17:30 （茶歇 16:00-16:10）

主题演讲：碧水湾“积分制”管理模式创新与亲情化服务体系的打造

（张彦浩：碧水湾温泉度假村常务副总经理）

主持：刘伟 教授

18:00 欢迎晚宴

3月15日

上午

08:30—9:00

碧水湾员工班前会观摩

09:10—10:00

无声的语言、触动心灵的碧水湾“手语舞”

(碧水湾员工服务境界、企业文化与才艺展示)

10:10—11:30

1、主题演讲：度假型酒店产品设计与营销管理创新

主讲：王婉飞 教授（浙江大学旅游学院副院长 博导）

主持：刘伟 教授

下午

14:30—15:20：度假村前后台参观探秘

15:30—16:20：专题研讨：碧水湾的成功之道

主持：刘伟

嘉宾：曾莉、王婉飞、张彦浩

16:30—16:50 颁发研讨会证书

(由刘伟教授及碧水湾董事长兼总经理曾莉女士向会议代表们颁发证书)

17:00—17:30 大会总结发言

(刘伟教授对“碧水湾现象”进行专业剖析)

会议圆满结束。

## 往期碧水湾现象研讨会花絮



碧水湾“水仙子”在度假村大堂迎宾



广东省高等院校旅游管理专业骨干教师培训班暨第一期“碧水湾现象研讨会”



参加第九期碧水湾现象研讨会的学员们在认真听讲



学员们在观摩碧水湾员工的班前培训



桂林旅游学院领导已连续四次带领和委派学院骨干教师前来碧水湾学习考察  
(酒店管理学院谢雨萍院长、国际酒店管理学院刘爱萍院长表示还要派更多的老师和学院酒店的管理人员前来学习，因为碧水湾实在太优秀了)



广东御景酒店第二批学习团队与度假村领导合影



“这次有幸带领公司高管团队去参加刘教授在碧水湾的研讨会，碧水湾的服务让我们震撼，碧水湾的管理让我们敬佩，回去后要把全酒店 80 多位中高层管理人员全部分期安排来碧水湾学习、考察，使酒店服务质量得到全面提升。”——广东金华悦国际酒店有限公司总经理



**广东深圳世纪皇庭酒店总经理：**

“很高兴能参加刘伟教授主持的第九期碧水湾现象研讨会。深深的震撼于碧水湾！每一个发自内心的微笑；每一句发自肺腑的问候；每一个近乎心疼的手势，都令人无比震惊！是什么样的力量？什么样的执着？是什么样的“魂”？能让这里就像家里一样温暖、舒适！全全有

一个曾莉董事长带领的执着而大爱的团队！这个团队就是——碧水湾人！这是我住过的最像家的度假村，没有之一！遇见了碧水湾，就遇见了美丽的蜕变！”



碧水湾员工绝活：蒙眼铺床



碧水湾员工绝活：蒙眼摆台



碧水湾音乐篝火晚会，给了学员们彻底放松度假的感受。。。。



碧水湾之夜





碧水湾董事长为大家介绍和深入分析碧水湾独特的企业文化及其品牌建设



学员认真听讲记录点滴



发自内心的微笑服务是由优秀的“企业文化+严格的培训”共同打造的



畅谈学习心得，两个字：震撼！



“碧水湾的服务令我吃惊，我还会带酒店 50 人的管理团队前来学习！”



度假村后台管理井井有条



洗衣房，一尘不染



碧水湾员工创意无限，广州克莱顿酒店总经理林雪梅看到自己酒店的 Logo 被碧水湾员工搬上了宴会桌，激动不已。。。。

林总被碧水湾的服务和管理所震撼，表示要将自己酒店的管理团队全部带来碧水湾学习考察



刘伟教授向广州南沙大酒店总经理杨结赠送他刚出版的新书：《酒店前厅与客房部运行与管理》（国家级“十二五”规划教材，中国旅游出版社，2017），并感谢南沙大酒店为该书提供素材，制作二维码酒店管理视频



8D影院：碧水湾又有新产品！



创新不断：碧水湾亲子客房欢迎你！



规范的服务+一颗真诚的心=优质服务  
(碧水湾 80%以上的客人都是回头客)

## 携程点评

- 320357\*\*\*\* **点评新程** **5.0分** 朋友出游 2016年05月入住 豪华园景房  
很愉快的一次出游，酒店服务很好，温泉区都开放了，很棒！希望有空再过来！  
点评总数 2 发表于2016-05-09 有用(0)
- Anson\*\*\*\* **点评达人** **5.0分** 家庭亲子 2016年03月入住 豪华大床房  
服务真的超赞，所有工作人员包括停车场的保安、保洁阿姨都非常有礼貌，时时刻刻都感受到贴心的服务。温泉的设施也很好，小孩特别喜欢水上乐园，还能享受免费的青瓜面膜，晚上的表演也很赞。一次愉快的经历！一定会再来的！  
点评总数 26 被点有用 14  
发表于2016-05-08(本次服务由代理商提供) 有用(1)
- Anson\*\*\*\* **点评达人** **5.0分** 家庭亲子 2016年03月入住 豪华大床房  
服务真的超赞，所有工作人员包括停车场的保安、保洁阿姨都非常有礼貌，时时刻刻都感受到贴心的服务。温泉的设施也很好，小孩特别喜欢水上乐园，还能享受免费的青瓜面膜，晚上的表演也很赞。一次愉快的经历！一定会再来的！  
点评总数 26 被点有用 14  
发表于2016-05-08(本次服务由代理商提供) 有用(1)
- E0888\*\*\*\* **点评新程** **5.0分** 朋友出游 2016年05月入住 豪华大床房  
环境卫生干净整洁，服务质量好，在酒店里遇到的每一位工作人员都是面带微笑的  
点评总数 3 被点有用 2 发表于2016-05-06 有用(1)
- M36784\*\*\*\* **点评新程** **5.0分** 其它 2016年05月入住 豪华园景房  
周边环境很好 酒店服务棒棒哒  
发表于2016-05-06 有用(1)
- 艺龙网用户  
酒店服务相当好，温泉池水也比较干净。我们平日去的人较少，前台还给免费升级成蜜月房了！里面有吃宵夜的地方，收费很合理。里面的服务员，男男女女都是年轻的帅哥美女，很养眼，关键服务一流！值得推荐。  
  
发表于2016-05-04
- Mr\_je **点评达人** **5.0分** 家庭亲子 2016年01月入住 豪华蜜月房  
酒店服务态度五星级，五星级的享受！  
点评总数 9 被点有用 37 发表于2016-05-04 有用(1)



携程网评价：满分！

## 中国旅游报II 没有一家酒店的服务比得上碧水湾！

2016-08-18 旅游饭店内参

—— 点击蓝字，轻松关注   ——

“没有一家酒店的服务比得上碧水湾！

（广州从化碧水湾温泉度假村）”。

当陈国雄说出这句话时，  
记者问他，要不要补充一些前提？

比如说“在我住过的酒店里边”  
或者是“没有一家五星级酒店”。

但他很肯定的说，

“不用，这不是夸大其词。

可能有的人不服气，但不得不说，

**碧水湾的亲情服务，没有酒店能超越！**



美国专家来碧水湾考察，对碧水湾的服务和管理赞不绝口，表示“再也不想离开碧水湾！”





欢迎回家：专业的服务，感人的场面

欢迎大家亲临碧水湾：感受碧水湾服务，探秘碧水湾管理！

# 相聚时难，别亦难