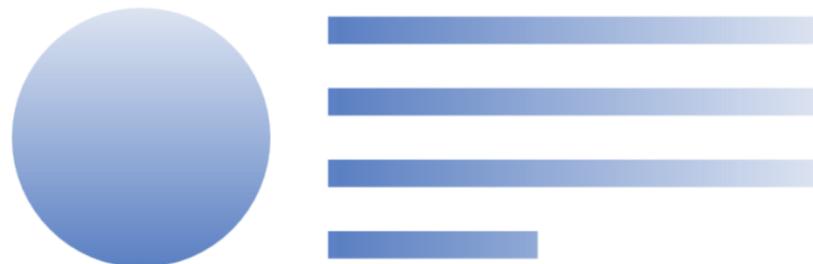




# 普吉岛凯悦丽晶度假酒店设施 中文介绍服务二维码

Susan Senlah  
651011402 苏珊



# 普吉岛凯悦丽晶度假

- Hyatt Regency Phuket Resort -

是凯悦酒店集团旗下的酒店。凯悦集团是国际知名的酒店品牌，以优质服务和高标准管理闻名。是凯悦品牌在普吉岛的第一家酒店。本人的责任是 为客人提解释店信息、更新客户资料、收集客人反馈、准备欢迎饮品，以及完成其他被分配的工作任务。



# 小项目研究目的

我发现有不少客人不会用英语与员工沟通。因此，在向客人介绍酒店信息时，过程比较困难，因为全部资料是英文。

根据这个问题，本人制作了为了“普吉岛凯悦丽晶度假酒店设施中文介绍服务二维码” 是为了方便前台服务员向中国客人介绍普吉岛凯悦酒店内部的设施信息。

# 研究方法

## 1 观察问题

我发现但也有不少客人不会用英语与员工沟通，在向客人介绍酒店信息时，过程比较困难，因为相关资料全部为英文。

## 2 与部门负责人讨论小项目主题

我进行制作在把小项目与部门负责人讨论和审核。然后，把小项目交给老师再审核，请老师对小项目的进行提出建议

## 3 收集小项目内容

我先了解酒店设施信息。然后，把酒店设施信息翻译成中文

## 4 数据分析

在项目运行一段时间后，我们对员工进行了问卷调查，以了解其满意度及项目的实际成效。

# 小项目内容介绍

酒店设施信息

班车服务时间表

酒店地图

# 小项目内容介绍

## 酒店设施信息

### 酒店设施



#### POOL HOUSE KITCHEN

提供丰富多样的自助早餐，中餐与晚餐  
提供泰式与国际式的全日制餐厅。

7:00 AM - 10:30 PM  
早餐 7:00 AM - 11:00 AM



#### MIZU TEPPANYAKI

日本特色铁板烧餐厅。精选新鲜海  
洋、优质肉类及各类新鲜蔬菜。

单点菜单 12:00 PM - 3:00 PM  
日本套餐 6:00 PM 和 8:00 PM



#### NAHM SPA

尽情享受幸福放松的按摩、面部护理或身  
体护理疗程，为您带来宁静的身心体验。

9:00 AM - 10:00 PM



#### CAMP HYATT

提供丰富多彩的室内外活动，还有专业人员  
全程照看，通过团队活动激发创造力。

9:00 AM - 10:00 PM



#### ONE 80° POOL BAR

提供饮品、酒精类饮料及小吃，可在  
泳池旁轻松享用。

10:30 AM - 11:00 PM



#### CASA BOHO

感受拉丁美洲风味的节奏，并欣赏卡马  
拉最美的日落。

12:00 AM - 10:00 PM



#### REGENCY CLUB LOUNGE

欣赏壮丽海景，享受舒适的休闲空间，  
位于山丘之上。

11:00 AM - 8:00 PM  
欢乐时段 5:00 PM - 7:00PM

\*适用条款与条件



#### SUNSET TERRACE

在户外座位区放松身心，欣赏海湾的壮  
丽景色与迷人日落。

10:00 AM - 7:00 PM

# 小项目内容介绍

## 班车服务时间表

### 班车服务

班车服务从酒店到卡马拉中心 (免费)	
从酒店离开	从卡马拉中心回来
11:00 AM	11:15 AM
1:00 PM	1:15 PM
2:00 PM	2:15 PM
3:00 PM	3:15 PM
4:00 PM	4:15 PM
6:00 PM	6:15 PM

在纪念公共公园（海啸纪念碑）前接送。  
\*请提前预约

班车服务从酒店到芭东（江西冷购物中心） (180 泰铢 /位/趟)	
从酒店离开	从芭东（江西冷购物中心）回来
12:00 PM	5:15 PM

班车费用为每位 180 泰铢（净价），每次至少 2 人。  
请提前两个小时进行班车预订。

从酒店到普吉国际机场（HKT）的交通方式	
豪华轿车服务 2000 泰铢/一趟	当地出租车 1200 泰铢/一趟

\*需提前 24 小时 预订

# 小项目内容介绍

## 酒店地图

### 酒店地图



# 小项目使用前的情况

本人在项目开始前进行了为期一周的数据收集，在一周内共有 48 名中国客人不会用英语交流，而能用中文沟通的服务员仅有 2 人。其他不会中文的前台服务员要用翻译应用程序，与中国客人进行沟通

# 小项目使用后的情况

表1 员工满意度评估及项目效果调查结果总结表

项目内容	满意度/实用程度						
	1	2	3	4	5	平均值	
<b>内容与适用性方面</b>							
1.1 内容符合酒店服务需求	0	0	0	2	5	4.71	
1.2 内容涵盖酒店设施与服务的完整信息	0	0	0	3	4	4.57	
1.3 内容有助于向中国客人清晰说明信息	0	0	0	3	4	4.57	
<b>员工使用方面</b>							
2.1 本项目使向中国客人介绍信息更加方便	0	0	0	3	4	4.57	
2.2 本项目使信息讲解更加清晰易懂	0	0	1	2	4	4.43	
2.3 员工在办理入住时可能使用本项目内容	0	0	0	3	4	4.57	
<b>使用效率方面</b>							
3.1 本项目能够提升中国客人的满意度	0	0	0	2	5	4.71	
3.2 本项目未来可持续使用	0	0	0	2	5	4.71	
สรุป	总体结果					4.60	非常好
	百分之					92.1	

# 小项目使用前后的对比

在开展本项目之前，有一定数量不会用英语沟通的中国客人入住，而能够使用中文沟通的员工只有 2 人，与实际接待的中国客人人数不相匹配

在项目投入使用之后，7名前台员工（原本不能用中文沟通）能够将该项目作为辅助沟通工具，更有效地与中国客人交流。根据满意度评估结果，平均得分为 4.6分，属于“非常好”水平。大多数员工认为该项目使沟通更加方便，能够更快速地提供酒店设施信息，并且可以实际应用于办理入住手续的过程中。

通过对比项目实施前后的情况，可以明显看出本项目有效解决了沟通方面的问题，提高了服务质量。

# 小项目的意见和建议

1. 信息内容更加全面和详细。
2. 建议为前台员工提供基础中文培训或办理入住时的常用对话内容，以提升沟通能力。
3. 酒店地图中增加中文说明，标明各个区域的名称，
4. 项目能帮助跟中国人办理入住更流利，客人可以自行阅看信。



谢谢!