

### 建设东方品质之城 杭旅邀您幸福体验



记者 龚晓怡

“杭旅打动的二十个瞬间”活动征集令一出,来自城市通“爱说”、杭报在线、新浪微博等的感动小故事,让记者的内心也充满了暖暖的温情。

# 杭州大厦的服务只说一个字“行”

## 贴心服务解决了老王的燃眉之急

城市通用户@老王 在城市通“爱说”频道告诉了我们他与杭州大厦购物城的一个故事。那是一个冬天,他父母要从深圳来杭州,当时他人在国外无法接机。他是杭州大厦购物城的金卡用户,可以享受客户经理“一对一”服务,他觉得为这种私事要购物城的宾客助理帮忙不太好意思,但是不找他们帮忙,他又不知道该怎么办,于是抱着试试看的态度,他打电话向杭州大厦购物城求助。没想到宾客助理立马答应,并且详细地向他询问接机时间、接机人姓名等,让他觉得自己真是找对人帮忙了。

冬天的杭州和深圳温差很大,他还提出了要求宾客助理帮他父母买好羽绒服一起带去机场。宾客助理没有见过老王的父母,对于他们的身形样貌一概不知,只是在老王的大概描述下,买了两件羽绒服,在机场接机的时候,两老穿上了合身舒适的羽绒服,直夸满意。记者采访@老王时,他诚恳地说道,“虽然这件事情在很多人眼里不算什么大事,但是杭州大厦的贴心服务,实实在在地解决了我的燃眉之急!”

杭州大厦人事部经理向记者介绍了杭

州大厦员工品质服务公约,“我们推行‘全员销售’理念,无论是对顾客还是对内服务,遇事不推诿、不抱怨,做到‘首问责任制’,第一受理,当场处理,想方设法解决,使顾客或同事有问而来,满意而归。即使处理不了也负责转达、协调,环环落实,做到服务无缝隙。”汪经理说,就是抱着这样的服务态度,员工和客人不仅仅是服务与被服务的对象,很多甚至成为了朋友,顾客来商场买东西,就算不是去某个专柜买东西,也会特意绕弯过去看看自己认识的那个员工在不在,聊聊天也好的。

## “杭州大厦没问题!”

门放置他粗心大意遗留下的东西。“我们专门为客户设立了特色档案,只要入住过宾馆的客户提出过特殊要求,我们都会予以记录,当客人第二次入住的时候就会提前做好准备。”杭州大厦宾馆总经理告诉记者,“张先生是我们这里十几年的客人了,他的腰不太好,睡席梦思太软,为此宾馆专门为他定制了硬板床,只要他人住,我们就提前为他换好床板。”

杭州大厦宾馆的细致服务,不仅仅是在对客人的态度上,在硬件上也是力求做到极致。宾馆的洗漱用品是资生堂大瓶家庭装的,床上用品是专门定制的,杯具也是去宜家特意挑选的。祝经理告诉记者,有个客人住过杭州大厦宾馆后说,“晚上睡得很好,连梦都没有做。”一定要带一套宾馆定制的床上用品回去。后来宾馆索性开通了这项服务,只要是客人喜欢这些用品,都可以直接向宾馆购买。

“用心服务,竭尽所能,服务中只说一个字‘行’”靠着这种服务精神,2011年以杭

州大厦销售前厅部礼宾部主管陈宇为首席代表的杭州地区金钥匙组织全体会员,通过共同努力,获得总部授予的“优秀团队第一名”的好成绩。国际金钥匙组织起源于法国巴黎,自1929年至今,是全球唯一拥有80多年历史的网络化、个性化、专业化、国际化的品牌服务组织。自1995年被正式引入中国以来,在中国已并覆盖到208个城市,1300多家高星级酒店和高档物业。杭州大厦宾馆早已加入银钥匙组织,而杭州大厦购物城作为商家,是首个申请加入的,国际金钥匙组织中国区杭州地区执行委员会一致通过,同意推荐杭州大厦购物城为浙江省唯一的优质品牌服务商,参加国际金钥匙组织中国区“服务第一”的评比,通过激烈的角逐,杭州大厦购物城凭着自身强大的优势,最终获得“服务第一”的荣誉称号。



### 城市通连线

# “我为杭旅加一分”金点子

哪怕是再小的建议,也能给他们莫大的启发

我们述说的贴心服务小故事有感动到你吗?如果有的话,赶紧把你的小故事、小感动、小细节告知我们,只需要一个小片段与我们共同分享吧。

看看这两天的@杭州日报\_城市通@行侣网官方微博的,好多用户为杭旅集团提了不少小建议,如果你也有好的想法、意见,那就赶紧来告诉我们。

**#杭旅金点子#**有次去杭州仁和饭店住宿,总体还是不错的,交通便利,出门就是西湖,早晚到西湖边去散步很舒服。房间卫生比较干净,就是觉得少了杭州的地图,能否在房间放些杭州地图、图书,以方便我们这些游客阅读呢?@行侣网官方微博@杭州日报\_城市通

**#杭旅金点子#**杭州旅游集散中心提供了出游周边的各条中短途旅行线路,十分便捷选择多样化,但目前上车点只有在黄龙,不知可否增加其他上车点或者临时停靠点,方便住在其他城区的市民,如吴山广场、庆春广场、星光大道,这样就不用一大早赶到黄龙了。@行侣网官方微博@杭州日报\_城市通

**#杭旅金点子#**我们公司经常需要接待外来客人,住宿很关键,杭旅下面的各大酒店都是杭城很不错的酒店。可以在行侣网上预订,真的方便很多。我建议,你们的页面能不能做得更鲜艳,还有我们也需要招待外地客人游玩,希望能早日预订旅游线路。@行侣网官方微博

**#杭旅金点子#**第一次尝试从行侣网上预订了西溪喜来登的高级客房,才发现并不是最优惠的,其他的旅行网上相同的价格还有返现之类的优惠活动,建议行侣网能给出更优惠的价格吸引顾客。@杭州日报\_城市通



## 35万大奖 参与就有奖

特等奖2名:价值17000元大礼包,包括各项所有奖品。  
一等奖10名:价值8000元奖品:黄龙饭店、西溪喜来登度假酒店房券、自助餐厅餐券等  
二等奖20名:价值6000元奖品:钱江新城天元大厦、五洋宾馆房券、自助晚餐券等  
三等奖30名:价值2000元奖品:杭州大厦银卡;杭州瞰轩酒店或西溪悦榕度假酒店或新侨饭店房券等  
支持奖50名:价值600元奖品:仁和饭店或西溪布鲁克酒店或南宋御街五洋客栈房券等  
入围奖100名:杭州旅游集散中心价值300元旅游赠券  
参与奖:凡参加本次活动的读者,免费赠送价值50元的行侣金卡一张  
详见杭报在线专题或城市通专题或杭州日报5月3日A3版。各类奖品请详使用说明书(券、卡)面本身。

- 1.网络:点击进入杭报在线(www.hzrb.cn)、行侣网(www.400001888.com)活动页面
  - 2.微博:腾讯:关注并@杭州旅游集团;新浪:关注并@杭州日报\_城市通,或@行侣网官方微博,请加#杭旅精彩瞬间#或#杭旅金点子#。
  - 3.手机客户端:到安卓电子市场搜索“城市通”,并到“爱说”频道@城市通小秘书。
  - 4.邮件:info@hztourism.com 标题请注明“幸福体验”字样。
  - 5.写信:杭州旅游集团有限公司,地址:杭州市延安路484号2号楼6层;邮编310006(请在信封上注明“幸福体验”字样)。
- 参与者请留姓名、手机,以便我们通知领奖。

# 龙坞问茶“御龙井”演绎春天里的故事



工作人员筛选“御龙井” 梁臻 摄

## 采摘

开春以来,龙坞茶园就一片繁忙。位于西湖龙井核心保护区的龙坞村,山清水秀,鸟语花香,连绵起伏的千亩茶园更是透露出春天的绿意。在阳光的沐浴下,三五成群的采茶工点缀在茶园里,她们熟练地采摘着刚刚冒出的新芽。新芽有两叶一芽,一叶一芽,所谓一叶一芽,就是有一叶还未展开,正是含苞欲放时,这样的茶叶最鲜嫩了。据说,炒一斤明前茶需七八万芽头,属龙井茶之极品。

## 炒制

茶叶采来后,在竹篾筐中把茶叶薄薄一层摊开,叶上不能叠叶,在阴凉通风的房间放上8至10小时后,才可以入锅。炒龙井的手法很复杂,一般有抖、带、甩、挺、拓、抓、压、磨、挤等十大手法。均匀洒入的新芽在锅底发出轻微的滋滋声,5分钟后,清醇的茶香开始弥漫。再把茶放入竹篾筐中一个芽一个芽次第摊开,至全部冷却后,分拣出不好的芽叶,再重放入锅中,开始“做型”。最后一道工序是“提毫”,茶叶在八成干的时候辅以轻揉,嫩芽上的白色茸毛依稀可辨。这样,“御龙井”就出炉了。

## 筛选

炒好的“御龙井”倒在竹篾筐中,四五名选茶女工就开始挑选了,采茶需要手巧手快,选茶更得心灵手巧了,稍微不慎,就会压断或折断茶叶,极品茶也自然成废品茶了。

挑选出的茶叶要一颗颗非常匀称,稍大稍小都不要,颜色有偏差的也不要,断枝残叶更要抛弃掉。有时,为了挑出一斤顶尖的极品茶,四五名女工得花上一天的功夫。

## 包装

“御龙井”的包装与众不同,一般绿茶礼品盒的颜色大都采用绿色基调为主,而“御”牌采用了红与黄的颜色,充分体现了皇室的霸气和尊贵。在几款高端的“御龙井”礼盒包装中,还会融入皇家绘图,有讲皇家生活的,有狩猎的,巡游的,这些都显示了皇室的尊贵气息。杭州龙井茶业集团有限公司董事长祝百昌说,“御龙井”奢侈而不浪费,他们还采取了小包分装,每包只有2克茶叶,正好够泡上一杯醇香四溢的西湖龙井茶,这在很多茶叶礼盒中是很少见的,因为这需要花费很大的人力。

## 2012新茶导购

御牌豪华装1号礼盒(200克特级)	市场价:758元	旺财价:598元
御牌豪华装2号礼盒(200克特级)	市场价:498元	旺财价:398元
御牌豪华装3号礼盒(200克特级)	市场价:418元	旺财价:328元
御牌御封80克铁盒装	市场价:458元	旺财价:358元

“欲把西湖比西子,从来佳茗似佳人”,西湖龙井是杭州的一张名片,而“御”牌西湖龙井又是西湖龙井中唯一一个中国驰名商标,它的“御龙井”系列深受消费者青睐。为了探访“御龙井”是怎么出炉的,不久前,旺财来到了龙坞村,目睹了“御龙井”的采摘与加工过程。

栏目主持 王艳丽

## 征集令

### 你孝心,我给力! 一起欢度母亲节

最想送母亲什么? 最想对母亲说的话又是什么? 旺财现发出1号征集令公开向你征集



也许平时工作太忙碌陪伴妈妈的时间越来越少?也许独自在异乡奋斗而与妈妈分隔两地?也许心中仍留有与妈妈之间未曾消除的隔阂?现在是母亲节,本报旺财超市现发出1号征集令向您公开征集最想送母亲的礼物以及最想对妈妈说的话。您可以通过杭州日报旺财超市4007111618或者登录旺购网www.wangc.cn报名,把您最想送母亲的礼物以及最想对母亲说的话通过电话、网络告诉我们,让我们一起祝福您的妈妈。你选择的礼物或者您所说的祝福很有可能被我们选中,登上杭州日报旺财超市的版面,把你的爱心、孝心一起变成铅字吧!

# 晒一晒笋干厨艺,比拼天香楼大厨

旺财有奖征集笋干菜肴 欢迎读者都来露一手

中国烹饪大师高级技师杨剑铭 特邀浙江天香楼大酒店有限公司二楼出品总监

## 翡翠笋干炒虾干

材料:荷兰豆100克,笋干150克,自制虾干100克  
调料:糖、味精各少许  
做法:1.将荷兰豆洗净待用  
2.笋干用水稍微浸湿后捞起切成菱形待用  
3.将菜市场回的虾干用盐水腌制一段时间后取出微波炉用高火烤15分钟后取出  
4.将所有材料一起放入油锅中翻炒即可  
特点:菜肴清爽脆嫩,虾干富有弹性,笋干入味鲜美,回味无穷



## 笋干南肉鳝筒煲

材料:笋干100克,咸肉50克,黄鳝250克  
调料:葱、姜、料酒、味精各少许  
做法:1.将笋干撕成条状待用  
2.黄鳝洗净后切成段状待用  
3.咸肉切成薄片后待用  
4.将所有材料一起放入筒煲中用文火炖2个小时  
特点:黄鳝肉质细嫩,营养丰富,配上清脂减肥的笋干,再加上咸香入味的咸肉,味道更绝。



旺财超市 有机 绿色 放心 杭报旺购 www.wangc.cn 客服热线:4007111618 淘宝网http://wangcai.taobao.com

杭报店 地址:体育场路222号 电话:85051111 萧山工人路店 地址:萧山区工人路1117号 电话:82652233

香积寺路店 地址:香积寺路36号 电话:85383000 萧山西寺路店 地址:萧山区江寺路98号 电话:82779300

马市街店 地址:清吟街82号 电话:88187333 富阳桂花西路店 地址:富阳市桂花西路63号 电话:61718900

滨江店 地址:滨江区春晓路448号 电话:81993697 富阳后周路店 地址:富阳市富春街道后周路179号 电话:61719957

凤起东路店 地址:凤起东路170号 电话:86783153 临平店 地址:余杭区临平河南路11-3号 电话:89265778