



**THE RITZ-CARLTON**

SANYA, YALONG BAY

## 金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店

#服务信念第八条：我有不断学习和成长的机会


































#8 SERVICE VALUES : I HAVE THE OPPORTUNITY TO  
CONTINUOSLY LEARN AND GROW



36 BRANDS / 36个酒店品牌

# Marriott International 万豪国际

## Marriott Bonvoy Brand Portfolio

	CLASSIC					DISTINCTIVE				
LUXURY	 THE RITZ-CARLTON	 ST REGIS	 JW MARRIOTT			 EDITION	 THE LUXURY COLLECTION	 W HOTELS	 BVLGARI HOTELS & RESORTS	LUXURY
PREMIUM	 MARRIOTT	 SHERATON	 THE MARRIOTT VACATION CLUBS™	 DELTA HOTELS		 WESTIN	 MERIDIEN	 RENAISSANCE™ HOTELS	 AUTOGRAPH COLLECTION™ HOTELS	PREMIUM
SELECT	 COURTYARD	 FOUR POINTS	 SPRINGHILL SUITES™	 Fairfield	 PROTEA HOTELS.	 AC HOTELS MARRIOTT	 aloft	 MOXY HOTELS		SELECT
MIDSCALE		 CITY EXPRESS BY MARRIOTT	 FOUR POINTS FLEX							MIDSCALE
LONGER STAYS	 Residence INN	 TOWNEPLACE SUITES	 Marriott EXECUTIVE APARTMENTS	 STUDIORES		 element by Marriott BONVOY	 HOMES & VILLAS by Marriott BONVOY	 APARTMENTS by Marriott BONVOY	 Sonder by Marriott BONVOY	LONGER STAYS



GOLD  
STANDARDS

*Credo* 信条

*Motto* 座右铭

*Three Steps of Service* 优质服务三步骤

*Employee Promise* 员工承诺

*Service Values* 服务信念



THE RITZ-CARLTON

## 信条

我们的最高使命是  
令Ritz-Carlton成为一个让宾客获得  
真诚关怀和舒适款待的地方。

我们承诺为客人提供最完善的个人  
服务及设施，  
让客人始终享受温馨、  
舒适而又优美的环境。

Ritz-Carlton体验除可让宾客身心  
舒畅、幸福快乐，甚至可以满足  
客人内心的需求与愿望。

## 座右铭

我 态  
们 度  
以 为 忠  
绅 绅 诚  
士 士 服  
淑 淑 务  
女 女  
的 们

## 优质服务三步骤

1  
热情和真诚的问候，  
称呼客人的名字。

2  
预见和满足每一位客人的需求。

3  
告别。  
向客人热情的说再见，  
并称呼客人的名字。

## 员工承诺

在Ritz-Carlton  
，我们的绅士淑女是  
对客服务承诺中最重要的资源。

通过实施信任、诚实、  
尊重、正直和承诺的原则，  
我们培养并充分发挥员工的天分，  
以达到个人和企业的互利。

Ritz-Carlton致力于创造一个尊重  
差异化、提高生活质量、实现个  
人抱负、巩固Ritz-Carlton  
成功秘诀的工作环境。

## 服务信念

我为加入Ritz-Carlton而自豪。

1、

我与他人建立良好的关系  
并为Ritz-Carlton创造终生客人。

2、

我能及时对客人表达和未表达的  
愿望和需求作出反应。

3、

我得到授权来为我们的客人提供  
独特、难忘和个人化的体验。

4、

我了解在实现关键成功因素，  
参与社区活动和创造“Ritz-Carlton成功秘诀”  
的过程中我所承担的职责。

5、

我不断寻找机会去改革和改进  
我们提供给客人的Ritz-Carlton体验。

6、

我为客人所遇到的问题负责并立刻解决。

7、

我致力于创造团队合作和互相支持的  
工作环境以满足客人和同事的需求。

8、

我有不断学习和成长的机会。

9、

我参与制定与我相关的工作计划。

10、

我为自己的专业形象、语言和行为而自豪。

11、

我致力于保护客人、同事和公司的机密信息  
和财产的隐私和安全。

12、

我有责任坚持清洁标准  
并创造安全无事故的环境。

秘诀



情感投入



功能

MOTTO

WE ARE  
LADIES AND  
GENTLEMEN,  
SERVING  
LADIES AND  
GENTLEMEN.

座右铭

我们以绅士淑女的态度  
为绅士淑女们忠诚服务

MOTTO  
座右铭



EMPOWERMENT  
授权

THE RITZ-CARLTON





**THE RITZ-CARLTON**

## 基本情况 FACT SHEET

**开业日期**Opened: 2008年4月25日/April 25, 2008

**业主**Owner: 金茂酒店 Jin Mao Hotel

**房间数**No. of Rooms: 446间/446Rooms

**餐厅总数**No. of Restaurants: 6个餐厅/ 6 Outlets

Pearl, Fresh 8, Sofia, Sand, Scene, Cube

润园, 鲜坊, 索菲娅, 海边, 景台, 池畔吧

**会议室**No. of Conference Rooms : 13间/13 Rooms

**别墅**No. of Villas: 33

**水疗Spa: Brand: The Ritz-Carlton SPA**

**理疗室** No. of Treatment Room: 20



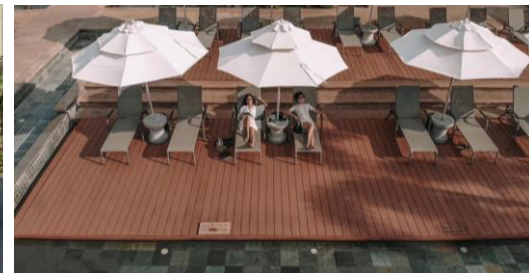
## 別墅 – Villa





酒店客房产品升级  
Room enhancement

# 泳池及健身房 – Swimming Pool & Fitness Center



# 索菲娅意大利餐厅 SOFIA RESTAURANT



好吃龙说穿了

👍👍👍👍 口味: 5.0 环境: 5.0 服务: 5.0

这家店有厅有包厢，非常适合商务宴请，不会觉得贵的离谱但性价比不错。这地没几家分店，吃就是图个新鲜，而且味道还很不错。服务员态度很好，服务也很周到。小盆友非常喜欢，是送给宝宝的生日礼物。整体来说，性价比很高，强烈推荐给大家。地址：... 人均消费：...



2021-04-14 20:46 来自 iPhone 客户端 用户 索菲娅意大利餐厅

赞 0 评论 0 转发 0



北京美食

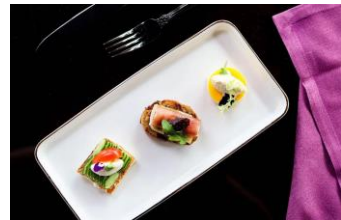
👍👍👍👍

这家店一家意大利餐厅，小环境很不错，性价比也很高。由于吃不了太多贵的，所以这家店很适合。服务员态度很好，服务也很周到。小盆友非常喜欢，是送给宝宝的生日礼物。整体来说，性价比很高，强烈推荐给大家。地址：... 人均消费：...



2021-04-14 22:22 来自 iPhone 客户端 用户 索菲娅意大利餐厅

赞 0 评论 0 转发 0









# 海边餐厅- SAND RESTAURANT



Kathyran

口味: 5.0 环境: 5.0 服务: 5.0

入住度假酒店他们沙滩边餐厅真是让我们感受到了别样的风情 非常棒中午 3:00pm 之前优惠的订座性价比超高 外带餐也可以以超超超 超赞的啦: 环境干净 灯光超棒: 外带超超超赞的啦 看了还约了晚餐在大堂茶室买的超赞的啦

大众点评: 三亚湾·海山度假酒店



2021-04-14 浏览了 2021-04-17 11:20 目前 5 条评论 海边·休闲餐厅 Sand

赞 (1) 踩 (0) 收藏 (0)



妮妮

口味: 5.0 环境: 5.0 服务: 5.0

给孩子订周岁生日, 选择了海边牛排餐厅, 因为有点忙, 一直担心不好订座的餐厅, 但是非常意外的, 服务人员很负责, 特别照顾孩子生日: 氛围很好, 口味很好, 小朋友也吃了一大堆, 就是强项太好吃了, 特别推荐就是Lynise, 人非常好哦! Ps: 你们包转好呀!



2021-04-16 02:13 目前 10 条评论 三亚湾·海山度假酒店 Sand

赞 (1) 踩 (0) 收藏 (0)





# 润园中餐厅- PEARL RESTAURANT



Uyy329544961

★★★★

点了双人488套餐，酒店因为是我生日送了长寿面，Leon小哥哥特别贴心，还多送了小点和果盘，真的很好的用餐体验，五星酒店服务真不错，下次来还在这里住，还来中餐厅吃饭，环境和卫生真的是很好，给了太太一个很好的生日宴！

收起评价 >



2021-04-11 15:10 图思卡88酒店五洲园中餐厅 Pearl

该条评价来自匿名用户



D米01

★★★★

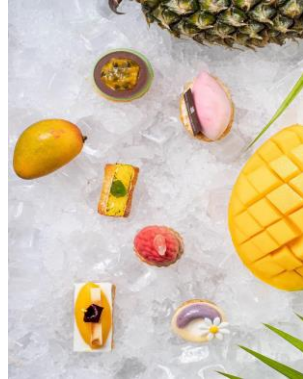
口味: 5.0 环境: 5.0 服务: 5.0 性价比: 4.5

今天是一天入住图思卡尔顿，晚餐在中餐厅解决，因为不是特别饿，随便点了几个菜，必须肯定的餐厅的服务绝对没的说，尤其的vivian，特别耐心的解答每个问题，很好的推荐了餐食的品，对小朋友也友好，服务超级到位！再说菜品，随便点的几个菜，真的口味绝对对得起这个价格！推荐！打算这几天的餐都在中餐厅解决啦！

收起评价 >

2021-04-07 22:31 图思卡88酒店润园中餐厅 Pearl

赞 回应 收藏 投诉



# 绅士淑女欢迎礼物 Welcome Gift



Before



After



## 入职第 1月

- 入职培训
- 21天培训
- 部门培训
- 职业分享会
- 实习生分享会
- 在线课程学习



## 入职第 2 - 4 月

- 服务三步骤培训
- 高潜力实习生选拔
- 交叉培训申请
- 职业分享会
- 实习生分享会
- 部门培训
- 在线课程学习
- 3个月评估



## 入职第 5 - 6月

- 职业分享会
- 活出核心价值
- 实习生分享会
- 部门培训
- 交叉培训申请
- 在线课程学习
- 年中表现评估



## 入职第7-12月

- 365天培训
- 职业分享会
- 实习生分享会
- 部门培训
- 在线课程学习
- 年终表现评估
- 实习生欢送会



培训

完善的丽思卡尔顿学习之旅



# 高潜质实习生项目



## 完成项目可获得

- 优先考虑转为正式员工
- 颁发高潜质实习生证书
- 优先被选拔为万豪启航者
- 优先获得初级管理者的晋升机会

- 参加领导力会议
- 初级管理者必备技巧培  
训
- 培训师会议
- 交叉培训
- 代班主管
- 社区足迹
- 参与活动项目组织
- 在线课程学习

# 员工认可及沟通 EMPLOYEE RECOGNITION & COMMUNICATION



一流卡



优质服务故事



五星实习生/员工/主管/经理



万豪卓越奖



月度沟通会



职业分享会



实习生专属活动

# 酒店活动 Hotel Activities



游泳社团

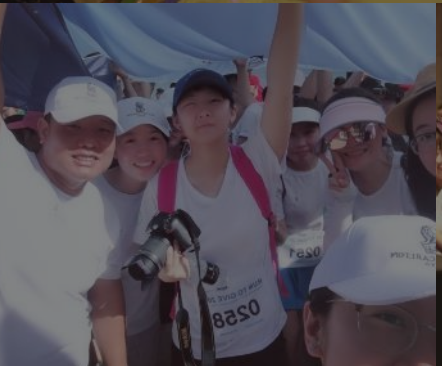
篮球社团

瑜伽社团

网球社团

# 实习生欢送会 Trainee Farewell Party





TAKE CARE ●●●

快乐起来 - 丰富多彩的员工活动

Go.Be.Happy.

# 酒店活动 Hotel Activities



酒店产品知识大赛



客房答谢周



沙滩清洁活动



我是歌王-天声丽思比赛



五星派对



元宵喜乐会

# 酒店活动 Hotel Activities



十七周年员工晚会



十七周年员工晚会



十七周年员工晚会



女神节活动



季度员工大会



AAW员工答谢周

# 舌尖上的丽思

A Bite Of The Ritz-Carlton



Employee Dining Room  
南海湾员工餐厅

# 绅士淑女之家

## Home of Ladies & Gentlemen



全新宿舍

免费高速WIFI

健身房、洗衣房

阅览室、休闲娱乐室

免费南海湾员工餐厅

全新升级宿舍体验

专业热情的宿舍管理团队



# 绅士淑女之家周边-三亚中央商务区 Sanya Central Business District



# 加入我们，放飞梦想 JOIN US



## 房务部 Rooms

前台实习生  
忠诚客户部实习生  
别墅管家实习生  
总机实习生  
礼宾部实习生  
行政酒廊实习生  
康乐部实习生

## 餐饮部 F&B

鲜坊西餐厅实习生  
海边餐厅实习生  
大堂吧&意大利餐厅实习生  
润园中餐厅实习生  
送餐部实习生  
宴会厅实习生

## 厨房部 Culinary

主厨房实习生  
海边厨房实习生  
中厨房实习生  
意大利厨房实习生  
包饼房实习生

# 实习生福利

**实习津贴2400-2900元/月+季度激励奖金+新年红包**

(实习顺利结束后统一发放实习忠诚奖金)

1. 8小时工作制，月休8-10天，法定节假日三倍薪资；
2. 提供住宿及一日四餐，宿舍位于三亚市中心，宿舍配备员工食堂，洗衣房，健身房，阅览室。2-6人间，房间内配备独立Wi-Fi，空调。宿舍水电**免费**，提供床上用品以及入住大礼包；并有免费班车接送；
3. 报销入离职交通费(省外院校单程限额1000元/省内动车二等座/本地接送)；
4. 顺利结束实习可获实习生证书，纪念玩偶和忠诚奖金；
5. 实习结束转正工作满半年可获1000元奖金（一次性发放）。



# Thank You & See You Again

扫码添加微信

三亚丽思卡尔顿酒店人力资源部

