



# 朗豪酒店與PCCW

## 打造「以人為本」的顧客服務

香港旅遊業蓬勃，酒店行業競爭激烈，要在芸芸酒店中突圍而出，清晰的定位非常重要。朗豪酒店一直致力於利用科技提升服務質素及提供多元化服務，如率先提供免費iPad漫遊服務，讓住客在酒店任何一個角落均可瀏覽網頁及接收資訊；全球首間酒店提供iPod藝術導賞遊，伴隨住客細味當代中國藝術品等等。貼心的服務由住客步出機場的一刻已開始，工作人員會奉上小巧的網上行Pocket Wi-Fi裝置連指南，讓他們在乘坐機場轎車時已可利用該設備連接上網，收發電郵或瀏覽資訊。



Wilson表示，網上行Pocket Wi-Fi既便利，靈活性又高，更可迎合不同業務的上網需求。



朗豪酒店利用網上行Pocket Wi-Fi流動寬頻服務，在機場轎車上為住客提供上網服務。

## 行業 酒店

### 業務狀況

1. 朗豪酒店是朗廷酒店集團旗下五星級酒店之一
2. 提供665間客房、6間餐廳及酒吧，以及佔地兩層的水療中心，為數以萬計客人提供貼心的服務

### 業務挑戰

1. 持續引入創新科技，並與服務融合，提供觸動感官的住宿體驗，充分反映21世紀現代生活概念，提升競爭力
2. 以客為本，從日常細節著想了解住客需求，提供賓至如歸的服務，吸引住客

### 解決方案

利用網上行Pocket Wi-Fi流動寬頻服務，在機場轎車上為住客提供上網服務。

### 卓越優點

1. 便利及靈活性高，迎合不同業務的上網需求
2. 降低營運及管理成本
3. 全天候上網無限制

## 了解住客需求 設計貼心服務

入住朗豪酒店並預訂其機場轎車服務的住客，在往返機場至酒店途中，便可享用由該酒店提供的流動寬頻Pocket Wi-Fi裝置上網，雖然路程只有45分鐘，但對業務繁忙的商務旅客來說，這是一個相當貼心的服務。

朗豪酒店資訊科技經理Wilson Leung表示：「酒店以商務旅客為主，從以往的資料中看到住客的上網需求頗大，為照顧他們可隨時連接互聯網的需要，在去年開始便於機場轎車內為他們免費提供流動寬頻。」Wilson續稱：「由於Pocket Wi-Fi使用簡單，一般客人很快懂得運用。曾有住客來信讚揚這服務，他們想不到在短短的車程內也可上網查閱電郵。我們很高興能為住客帶來驚喜。」

另外，Wilson亦明白住客或會有特殊的需求，面對臨時性的要求時會盡力安排。正如酒店內的無線網絡雖然已全面覆蓋，但也有住客臨時召開商務會議，不想使用公共網絡，要求獨立專線，Pocket Wi-Fi因而派上用場。Wilson強調：「宴會部的工作小組在婚宴展覽上亦會利用Pocket Wi-Fi建立私人網絡，上網及登入酒店系統，這啟發我們同樣可向住客提供該設備，滿足他們的需求。」相信以上一切已充分奠定朗豪酒店在顧客心目中高科技的形象。

## 「以人為本」的服務理念

Wilson指出：「Pocket Wi-Fi使用簡單，而且能供多人同時上網，其高度靈活性讓我們可以提供極具彈性的客戶服務，正好符合我們『以人為本』的服務宗旨。」作為提供Pocket Wi-Fi服務的PCCW，與朗豪酒店的服務理念如出一轍，同樣用心滿足客戶的需求，提供優質卓越的無線通訊服務。

**想瞭解更多電訊盈科流動方案，請聯絡您的電訊盈科客戶經理或致電商業客戶服務專線10088。**

**商業客戶服務專線 10088**  
專人接聽 • 更快 • 更全面