

01  
產品及服務

## 產品及服務

# SWAN致力紆緩獨立酒店營運商及連鎖店在將科技融入業務方面之激爭競爭，從而使酒店營運商可集中為客戶提供更優質服務。

「ces」擁有85%權益之附屬公司SWAN是一間為酒店業提供集成及價格相宜解決方案之多元化服務公司。SWAN為酒店從業員提供一應俱全之服務，包括精明之物業管理建議，使其能夠在更具競爭力及成本效益下經營物業。

SWAN成功之道在於能改善酒店客戶之經營表現，協助酒店經營商提升盈利能力及資產價值。

SWAN為酒店東主及經營商度身訂造實用及可增加盈利之解決方案，以克服酒店業目前面臨之挑戰。其特別為每個客戶提供個別服務，以符合各間酒店之獨特經營需要。

SWAN隊伍透過四個業務部門：Richfield、Sceptre、Elise Group、Shield及Source，提供一系列有關酒店各方面業務之增值服務和專業知識。

### RICHFIELD HOSPITALITY SERVICES

#### (酒店管理)

Richfield乃擁有穩健基礎之獨立酒店管理公司。憑著超過三十年經驗，Richfield已成功管理及技巧地發展一系列酒店資產。我們管理不同種類之物業，包括高級渡假村、全面服務酒店及局部酒店式公寓物業。於二零零六財務年度終，Richfield於美國經營24間酒店，為著名酒店特許公司希爾頓(Hilton)、Starwood、Intercontinental及Choice等品牌超過5,600間房間提供服務。我們亦經營多項獨立物業(非品牌聯屬)。我們之高級管理層憑藉累積了140年之經驗及行業專業知識，為每位客戶之物業提供最

佳服務。我們以客為先，定必作出切合客戶需求之安排。我們會審閱物業過往之業務表現、物色商機及評估風險。Richfield其後為客戶度身訂造一套合適之解決方案，務求令物業之業務表現即時取得顯著改善。

憑藉我們之資源、方法、系統及技術，我們之表現往往令客戶喜出望外。我們不僅為東主帶來收益，亦令每位賓客感到賓至如歸。於其經營歷史中，Richfield將超過250項物業轉虧為盈，由獨立精緻小酒店至市中心物業及業界著名品牌酒店不等。Richfield透過向賓客、僱員及東主作出堅定承諾，達致超卓之經營業務表現。

Richfield提供之服務涉及所有酒店管理範疇，包括：

- 全年業務計劃
- 改善營運
- 銷售及市場推廣顧問服務
- 收益及渠道管理
- 特許經營管理
- 人力資源管理
- 會計及預算

致力加強客戶關係及將酒店之盈利能力提升至最高乃SWAN之核心部份Richfield致勝之道。Richfield現時不斷積極拓展第三方酒店東主之管理合約業務。

## SCEPTRE HOSPITALITY RESOURCES (訂房分銷)

自一九八七年起，Sceptre已透過全球分銷系統方式、私人話音訂房服務及諮詢服務，來幫助小規模連鎖式酒店、酒店管理公司，以及獨立酒店及渡假村提升它們之銷售額及利潤。

Sceptre是酒店業著名網上渠道推廣及收益／渠道管理諮詢服務之翹楚。Sceptre透過多種電子渠道及藉著其龐大市場推廣渠道之效益提升客戶酒店之知名度，有助酒店增加收益及對品牌之認知，從而增加東主及經營者之資產價值。藉著為夥伴酒店建立個人化策略性電子分銷策略，Sceptre透過多種網上渠道將銷售活動及市場推廣效能提升至最高，並透過全球分銷系統、互聯網及物業直接資源增加酒店知名度。Sceptre之電子分銷能力及專業知識均取得成效，利用先進之訂房技術，履行提供優質客戶服務及支援之承諾。

於Sceptre，我們憑藉下列優勢，從競爭對手中脫穎而出：

- **酒店服務專業知識。**我們專業之員工均具有豐富之行業知識，並可全面瞭解客戶需求。
- **客戶服務。**我們為每位客戶提供獨有支援，確保透過不同渠道提供最佳服務。
- **每月賬目分析。**我們於每個月均會對各個別酒店進行分析及審閱，以討論業務表現及與客戶合作確保達成收益目標。

- **合理價格。**藉著交易固定價格，客戶將以低成本享有優質服務。
- **具彈性。**我們之電子分銷渠道可快捷處理任何變動及滿足客戶之獨特及不同需要。
- **專人服務。**由於我們所提供客戶對策略性分銷經理的比例為50：1，因此可為客戶之獨特需求提供即時回應。

Sceptre目前之服務組合包括：

- 分銷和收益管理諮詢及分析
- 電子市場推廣及渠道管理
- 全球分銷系統方式
- Website Booking Engine
- 私人話音訂房服務
- RFP加盟服務
- 旅行社佣金交收服務

Sceptre集專業協助、服務及產品於一身，透過各種電子分銷渠道，從而令客戶之訂房比率攀升。

## ELISE GROUP (「收益管理顧問」)

Elise Group於二零零六年五月組成，專注於透過有效及高效率之收益管理制度協助酒店提升收益。其與業主及管理集團合作，透過無可比擬的服務水平及在合作收益顧問服務方面擁有的支援經驗，盡量提高物業收益。

分別之處是本公司之經驗：本公司本身亦為酒店營運商，協助酒店營運商。作為物業方面的前行政人員，除應用科

## 產品及服務

技或培訓外，本公司之高級顧問亦會提供實際收益管理方案。本公司擁有資源及專業知識，可就酒店之整體分銷範圍提供意見，以盡可能從各渠道賺取收益。

Elise Group之團隊在營運、收益管理及銷售／宣傳推廣方面經驗豐富。本公司於主要市場及較小地區之所有住房分部均擁有實際經驗，其中包括渡假村、市中心、會議、精品店、市區、有限服務、專利及獨立設施。

本公司協助全球高檔次酒店達成下列目標之往績有目共睹：

- 提升市場及品牌知名度，以及市場份額
- 改善營銷定位及每間可出租房間之收益表現
- 優化整體資產價值

Elise Group致力提供正式、合作顧問服務，針對所有收益渠道，包括電子、銷售及臨時渠道。本公司為其提供服務之物業制定目標導向計劃，並可計量長期收益成效。

在此方面，本公司與客戶合作提供適當之分析、優化及提升組合，盡可能提高各場所之收益。

### SHIELD (風險管理)

Shield為酒店提供風險管理服務。Shield深明酒店業之獨特風險，為酒店管理人員提供建議，以積極計劃減輕酒店風險，從而減低整體保險成本。

此外，Shield能以多位酒店客戶為組合，分散風險及加強購買力，為個別酒店取得較低成本之保險保障。

### SOURCE (採購及促銷)

Source為美國全國多間酒店提供採購及促銷服務，致力降低酒店之經營費用，以及確保酒店東主之投資賺取更高回報。

Source為酒店從業員訂立大量全國賬戶協議，滿足各酒店之特定範疇所需，包括餐飲、房間管理、工程及能源、行政、裝修、傢俬及設備，以節省成本及享有規模經濟效益。