

義大天悅飯店董事長王俊典 細緻服務 打造國際級休閒事業

專訪

【記者盧逸峰專訪】以往北部學生畢業旅行不變的行程是劍湖山、六福村、九族文化村，讓「畢旅369」口號不逕而走，如今高雄的義大世界崛起，義大天悅飯店董事長、本校日文系校友王俊典功不可沒，在飯店業年資逾40年，曾在國賓飯店、耐斯王子大飯店、劍湖山王子大飯店服務，磨練出精準的眼光和決策能力，在義聯集團董事長林義守禮聘下，出任義大天悅飯店總經理一職，參與天悅飯店籌備、開幕工作及經營事業，當年提出房型規劃因應家庭式團體、畢旅顧客群需求的建議，更成功讓飯店每年平均住房率達8成。

出任班代 培養團隊溝通力

優雅和莊重是王俊典給人的第一印象，受訪過程中，他不時把目光投向絡繹不絕的旅人，似乎心繫著每位賓客是否受到完善的服務。於96年獲選本校日文系傑出校友的王俊典，回想起大學生活，彷彿坐上了時光機，在瀛苑草坪觀賞觀音山的景象歷歷在目，王俊典笑說，「從註冊那天就對宮燈教室與盛開的杜鵑花感到印象深刻，也在充滿古典氛圍的教室中用功、吸收知識養分，度過了大學四年的寒暑。」大學時期曾擔任班代的王俊典，跟著系上優秀教師修習日文之餘，還本著服務他人的心，廣泛培養團隊合作及溝通能力，「在應對進退的過程，像是啟發了對於經營管理的興趣，正好與後來投入飯店業需要的職場特質相互呼應。」役畢後，王俊典察覺到擁有語文專長符合飯店旅館業的人力需求，例如臺北國賓飯店有7成旅客來自日本，他便選擇進入國賓飯店工作。

基層做起 磨出吸客好實力

從基層的櫃檯人員展開職場生涯，但王俊典在上班第一天便發現，有許多職場中的專有名詞都聽不懂，導致工作效率降低，甚至窒礙難行，他便開始找書研究，「正因為不是本科系出身，所以要比別人更加認真。」儘管在經過忙碌、疲累的一天，下班後的他總是孜孜不倦地學習。王俊典說，飯店是一份全年無休的工作，需要強大的熱忱和敬業的態度才能感動上門光顧的客人。

後來國賓飯店為了向日本旅行社推廣業務，在東京成立事務所，而獲得主管賞識的他，憑著認真務實的態度及日文長才，更是一躍成為東京事務所首任所長。赴日工作期間，王俊典除了持續進修日文、積極開發及拓展業務，還發現很多新版書籍、工具書都會很快被翻譯成日文版，因此他也勤奮閱讀，加速吸收海內、外知識的充實。之後陸續促成國賓飯店與日本東急飯店合作案，更曾遠赴東南亞、美國等地推展業務，累

積出豐碩的海外實務經驗。

王俊典回憶起當年跑業務的景象，「無論是炎炎夏日，還是下雪的冬天，都要不斷地四處爭取合約，尤其日本人相當遵守禮節與信用。」但交涉過程中往往不只要積極，也要投入心力全盤了解對方的喜好，「像是有次在跑業務時，遲遲沒有進展的情況下，意外發現對方是棒球迷，還跟他一起聊棒球，成功拉近彼此距離，後來也順利拿到合約。」

熟悉日客 規劃專屬旅臺行程

國賓退休後的王俊典，延續過往服務日客的經驗，轉往嘉義耐斯王子大飯店、劍湖山王子大飯店擔任總經理。這兩間日資飯店主要客群設定在日本人，為規劃旅遊行程，他興奮地說，「當時正逢臺灣高鐵通車初期，是日本新幹線第一次輸出海外，就抓住日本人來臺灣旅遊，順道體驗高鐵的心理，串連嘉義高鐵站、阿里山、北回歸線等知名景點，吸引客人南下嘉義。」

正因劍湖山主題樂園結合渡假型飯店的經營型態，讓王俊典從中學到飯店與園區管理的模式，林義守更是看重他在都會型和渡假型飯店的工作背景，遂而在民國98年邀請他進入義聯集團服務至今。

以客為尊 致力提供細緻服務

加入義大天悅飯店後的王俊典，著眼義聯集團的休閒事業體逐漸成型，因此設定團體客為目標客群，調高四人房型數量，如今平均住房率穩定成長，印證符合了旅客的需求。

「魔鬼藏在細節裡。」這是王俊典以客為尊的看法。飯店何其多、客人如何做出選擇？便是在客人光顧時，提供最細緻的服務，並詳細記錄喜好，讓客人入住時倍感尊重。他進一步說明，資深的飯店人員通常會記下常客對於食物、房型及景觀的偏好，「賓至如歸」的服務就能讓客人產生信賴感。王俊典經驗分享，曾有位常客將衣服遺忘在房內，他便在客人下次入住前，將清洗乾淨的衣物放置在房內，他充滿自信地說：「如此體貼的服務，你認為客人還會選擇別家飯店嗎？」

展現專業 帶領團隊一同成長

王俊典身為一位領導者，仍不時在義大天悅飯店的門口迎賓，實地檢驗飯店第一線的服務，親力親為帶領團隊成長。他強調，飯店管理成功的關鍵在落實「Team Work」，好的團隊合作必須讓員工、部門各司其職，抗壓性、情緒管理都是服務員重要的特質，他更要求員工穿上制服後，展現出最專業的一面，如同王俊典始終認為，職場成功的關鍵就是「把工作當成自己的事業。」

如今，義聯集團在高雄市觀音山風景區周邊，打造義大天悅飯店、義大皇家酒店、義大遊樂世界及義大世界購物廣場，提供遊樂、購物及休閒渡假飯店等觀光遊憩設施

，而每年來自國內外的遊客趨之若鶩，讓王俊典樂觀看待旅遊市場，並將繼續帶領團隊規劃第二期客房工事，相信擴增房數後，可以帶動包括餐飲、遊樂等周邊產業的消費，「讓天悅成為旅客心目中最溫馨的度假村。」

