



南加州台灣旅館業同業公會  
Taiwan Innkeepers Association of Southern California

BULK RATE  
U.S. POSTAGE  
PAID  
MONTEREY PARK  
CALIF 91754  
PERMIT NO. 76

# 旅館通訊

# 66

YAN, ROSOND  
SUPER NOVA CO.  
2824 E. 11TH ST.  
LOS ANGELES, CA 90023

# 1993



HOLIDAY INN EXPRESS, ANAHEIM  
CALIFORNIA, U.S.A.

## “Expressions Of Success”



# 工欲善其事，必先利其器

KENNY'S SUPPLY 大友供應永無後顧之憂

# 大友 供應 公司

床墊



Montebello Holiday Inn.

我們供應：

全部旅館所需用品  
全套旅館用傢俱  
壁紙·地毯·電視·冰箱  
吊燈·壁畫·桌椅·床墊

我們也提供安裝的服務



## Best Bedding Co.

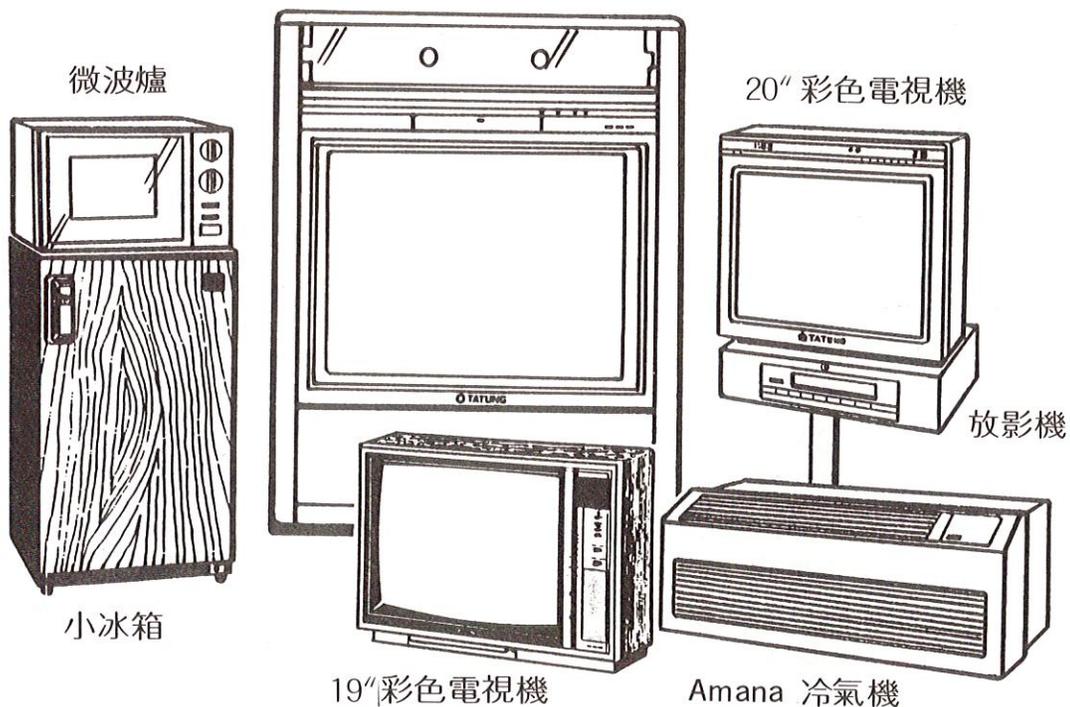
2845 Supply Ave., City of Commerce, CA 90040 (213) 721-0252

# 一通電話萬事OK

## ◆最完整的旅館全系列專用產品：

- 大同牌總統套房立體音響彩色電視從27~30吋使您旅客享受賓至如歸之感。
- 大同牌旅館專用彩視19~20吋系列齊全，加收音機／時鐘性能優越，免費三年保證服務。
- 彩視結合大同VHS 放影機提供您的旅客最佳室內娛樂，並增加您的收入。
- 大同微波爐及小冰箱增加您旅客的方便，多吸引長期的旅客住宿。
- AMANA 直立冷暖及窗型冷暖氣機，使您的旅客有個安靜舒適夜晚。

總統套房立體音響彩色電視



## ◆最具競爭的價格：

為進一步服務華人旅館業們，我們以最具有競爭的價格來回饋給華人旅館業朋友們，使您實際得到最大的益處。

## ◆最完善的全套旅館系統安裝：

全套旅館系統安裝包括電視天線系統、電視防盜系統、閉路監視系統及窗型／直立型冷暖氣系統等本公司有專業技術人員負責安裝與服務工作。

## ◆最快速的售後服務：

大同公司素來均以最快速服務顧客，已取得全美旅館業一致的好評。我們將本著此信念保證以最週全的服務精神來滿足您的需要。使您高枕無憂，得到無限的歡樂。



TATUNG COMPANY OF AMERICA, INC.

COMMERCIAL DIVISION

2850 EL PRESIDIO ST., LONG BEACH, CA 90810, U.S.A.

TEL:(213)979-7055/637-2105 • FACSIMILE:(213)637-8484

※請您現在就打電話到大同公司旅館業務部：

洽詢電話：(213)979-7055 轉 244

您將會得到最親切熱忱的服務。

# 第十八屆理事會

## 18TH BOARD OF DIRECTOR

3015 WALNUT GROVE AVE. #C

ROSEMEAD, CA 91770

TEL:(818)280-2207 FAX:(818)280-2243

名譽會長：方俊雄

HONOR CHAIRMAN: GROVER FANG

會長：顏樹洋

PRESIDENT: ROSANO YAN

副會長：廖聰明

陸和原

許清松

黃榮貳

VICE PRESIDENT: TOM LIAW GEORGE LU STEPHEN C. HSU JUNG ERH HWANG

秘書長：林玉樹

GENERAL SECRETARY : WALTER LYNN

秘書：湯月裡

SECRETARY : CINDY TANG

財務：黃榮貳

TREASURER: JUNG ERH HWANG

理事：

張正人

黃義和

邵哲皓

JERRY CHANG

YI HO HUANG

JOE SHAW

陳堅

李悌澤

汪俊宇

KENNETH CHEN

JAMES LEE

JERRY WANG

江昱成

李馬正

王克雄

SHERMEN CHIANG

MICHAEL LEE

KENNETH WANG

范約瑟

李棟材

王張錦萍

JOSEPH FAN

SIMON LEE

MARY WANG

洪文雄

林學靚

吳東昇

ARMY HONG

GEORGE LIN

TOM WU

黃樹華

林國彥

STANLEY HUANG

KEVIN LIN

名譽顧問：

蔡金裕

王桂榮

HONOR

KING CHAI

KEN JOHN WANG

ADVISOR

陳哲夫

范宗陣

JEFF CHEN

JOHN FAN

丁昭昇

劉丁榮

CHARLES TING

TING LIU

黃三榮

李木通

SAN JOHN HUANG

TOM LEE

方俊雄

GROVER FANG

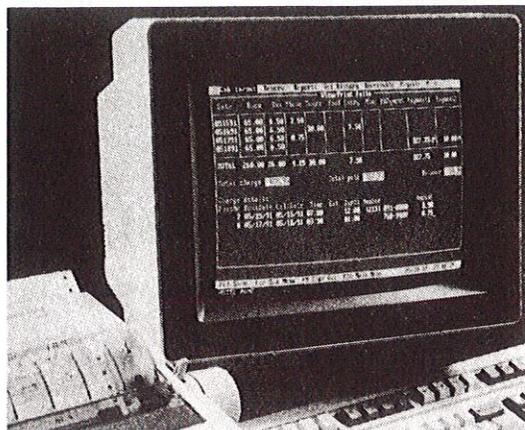
# 目 錄

- 4 會長的話
- 6 世華觀光事業聯誼會會後感言
- 9 封面主題—假日集團，無與倫比
- 18 座談會—景氣不佳如何求生
- 20 談旅館公會團體健康保險
- 21 生死度外，火海救人
- 22 第十八屆理事會第五次會議記實
- 23 第十八屆理事會第六次會議記實
- 24 第十八屆理事會第七次會議記實
- 26 淨化空氣品質管制新規定即將實施
- 28 獎勵與員工的積極性
- 30 美國人的銷售對策
- 31 聖地牙哥旅館市場分析

# INNTECH SYSTEMS

## PROPERTY MANAGEMENT SYSTEMS

- \* 增進預約訂房的控制，不會再有空房間。
- \* 隨時有旅館管理報告的最新資料。
- \* 簡單、迅速的租房／退房手續。
- \* 正確、快捷的會計制度。
- \* 容易了解的報告。
- \* 可靠的服務。



### System features:

**FRONT DESK OPERATION**  
**RESERVATIONS**  
**GROUPS**  
**GUESTS HISTORY**  
**DIRECT BILLING**  
**TRAVEL AGENCY**  
**COMMISSION**  
**HOUSEKEEPING**  
**FINANCIAL REPORTS**  
**STATISTICAL REPORTS**  
**MARKETING REPORTS**  
**TELEPHONE POSTING**  
**INTERFACE**

9155 SHADDOCK CIR. RIVERSIDE, CA 92508  
 TEL: 714-780-8014 FAX: 714-780-7845

## 會長的話

會長顏樹洋



顏會長樹洋參加北、高市旅館公會姐妹會結盟典禮，(左)北市王孝典理事長(中)高市王俊雄理事長。



兩位王理事長在姐妹會結盟典禮中，正式簽約結盟，一九九二年七月廿七日於台北市。



觀光局截主任國亮與顏會長樹洋(左)，林秘書玉樹(右)於第十三屆世華觀光事業聯誼會會後旅遊攝於墨西哥海邊公園。

首先，向諸位親愛的會員拜個晚年，祝大家新年愉快，身體健康，財源茂盛，萬事如意！

南加州台灣旅館業同業公會至今已創立十九年。十九年來，經過前會長們的開拓努力，經過各位理事、會員的智慧 and 財力奉獻，今天的公會亦

已具有相當規模。承蒙各位理事的大力支持，本人接下會長職務，實在誠惶誠恐，銘感不盡。然前人種樹，後人遮涼。藉此機會，謹向開拓功臣—前會長們獻上我們衷心的祝福和感謝。公會為有你們而引以驕傲。

俗話說：眾人拾柴火焰高。公會

是我們大家的。公會使我們旅館同業能夠聚集一堂，交流信息，共商大事；公會使我們能夠在異國他鄉獨樹一幟，脫穎而出，凝聚成一股不可忽視的力量；公會使我們有了溫暖如家的信心和希望。在目前經濟持續不景氣的非常時期，會員們能夠踴躍支持，大力協助，尤其是理事們及區長們能在百忙之中出錢出力，實為感人。我為此感到欣慰，感到振奮。有了你們的關心愛護，公會事務將會更加興旺，更加火紅。

十三屆世界觀光聯誼會議的召開和圓滿成功，實乃公會之驕傲。這裡面凝聚著所有理事的心血。同時也顯示出我們團結的力量。在此我希望在新的一年裏，我們大家能齊心協力，再接再厲，把公會辦得更有聲色。

公會需要同業的更多關心和支持，

公會更在為會員們盡力盡職。為此，我要向大家宣布一則消息，十八屆理事會第七次會議已做成決議，為向經濟不景氣的現況挑戰，為使大家共渡難關，理事會將組成特別企劃五人小組，為會員們排憂解難，謀取福利促進交流，塑造形象，研究對策，使公會在新的一年裏蒸蒸日上。同時我也希望廣大會員能夠不失時機地獻計獻策。

回顧一年來各位理事犧牲了許多寶貴時間和金錢，貢獻了許多珍貴意見，協助本人，使會務得以蒸蒸日上，我深表感激。同時我也想藉此機會向愛護、關心公會的廠商致以十二萬分的謝意。你們對公會的深情厚意，我們永遠不忘。

讓我們攜手共進，在雞年裡，來個金雞報喜，一鳴驚人！



# 萬通銀行

## 南加州華資第一大銀行

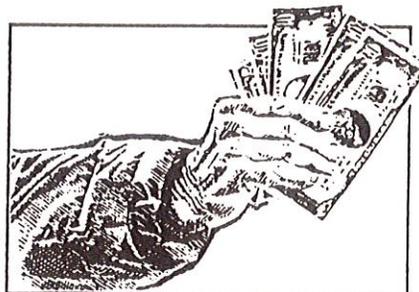
General Bank MEMBER OF FDIC  
每戶保險十萬美金

資本雄厚

股票公開上市

禮貌 · 正確 · 迅速

- 專人代收支票存款服務  
(COURIER SERVICE)
- 平價證券經紀服務  
(DISCOUNT BROKERAGE SERVICES)
- 個人專業貸款  
(EXPRESS LINE)
- 中小企業貸款
- 各種建築及房地產貸款
- 進出口貿易融資
- 萬全高利自動轉帳存款  
(CASH MANAGEMENT ACCOUNT)



總行  
HEAD OFFICE

201 S. Figueroa Street  
Los Angeles, CA 90012  
(213) 972-4164

聖谷分行

SAN GABRIEL BRANCH  
1420 E. Valley Boulevard  
Alhambra, CA 91801  
(818) 457-7203

蒙特利分行

MONTEREY PARK BRANCH  
701 S. Atlantic Boulevard  
Monterey Park, CA 91754  
(818) 281-1033

哈崗分行

HACIENDA HEIGHTS BRANCH  
17271 Gale Avenue #A  
City of Industry, CA 91748  
(818) 912-8825

託倫斯市分行

TORRANCE BRANCH  
23326 Hawthorne Boulevard, #100  
Torrance, CA 90505  
(310) 373-9070

總行營業部

BUNKER HILL BRANCH  
201 S. Figueroa Street  
Los Angeles, CA 90012  
(213) 972-4230

爾灣分行

IRVINE BRANCH  
4010 Barranca Parkway, #150  
Irvine, CA 92714  
(714) 551-1991

阿凱迪亞分行

ARCADIA BRANCH  
1119 W. Huntington Dr.  
Arcadia, CA 91006  
(818) 574-7767

喜瑞都市分行

CERRITOS BRANCH  
18643 S. Pioneer Boulevard  
Artesa, CA 90701  
(310) 809-1300

聖地牙哥分行

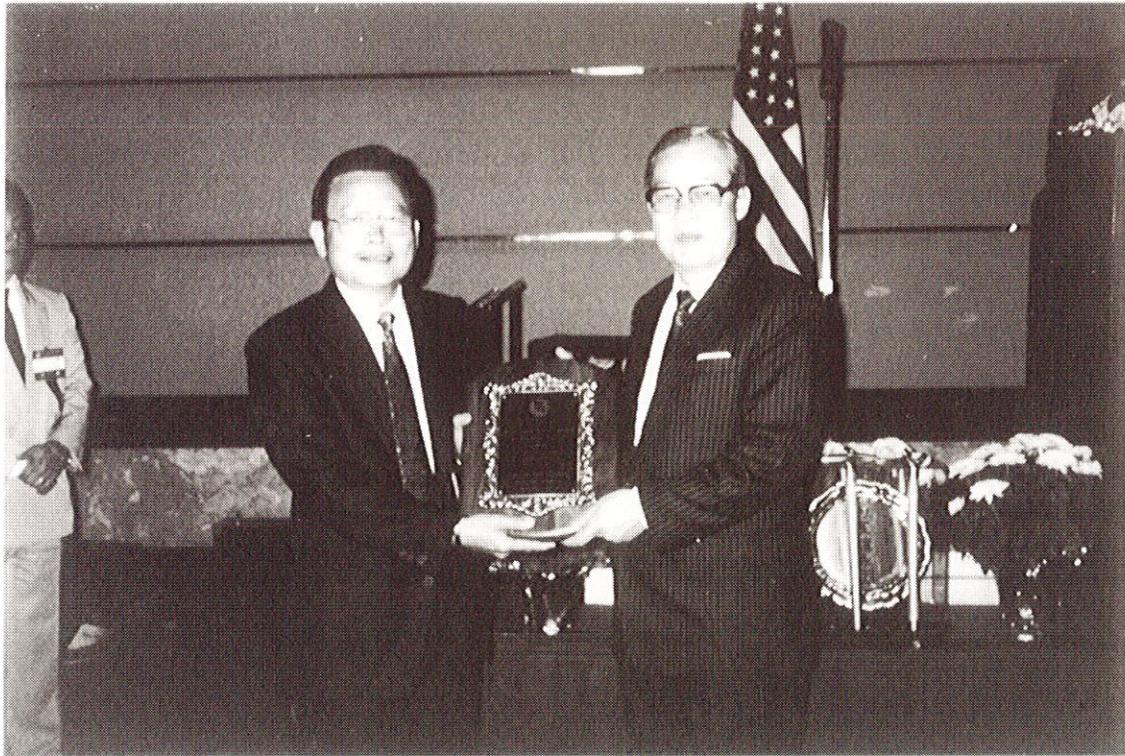
SAN DIEGO BRANCH  
4688 Convoy Street  
San Diego, CA 92111  
(619) 277-2030

MEMBER  
FDIC



# 第十三屆世華觀光事業聯誼會會後感言

主任委員方俊雄

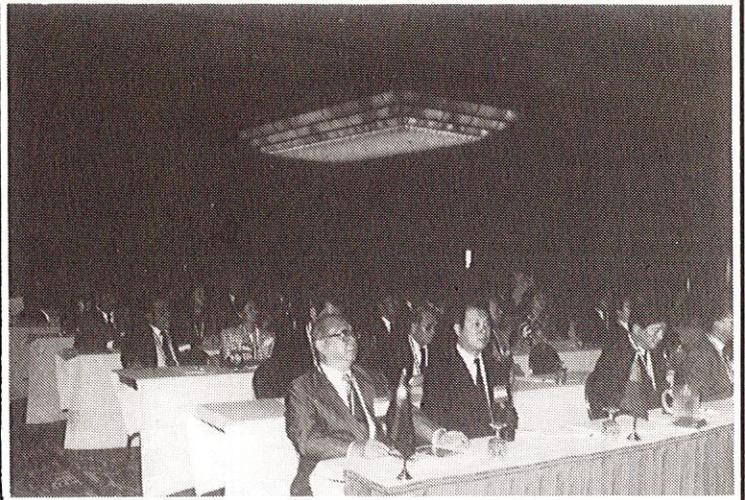


曾委員長廣順(右)接受第十三屆世華觀光事業聯誼會主任委員方俊雄贈送之大會紀念牌。



林秘書長玉樹(中)與主席團主席共同主持第十三屆世華觀光事業聯誼會第二次大會。

在僑務委員會和交通部觀光局的指導下，由南加州台灣旅館業同業公會主辦，首次在美國本土召開的第十三屆世華觀光事業聯誼會議已經圓滿結束了。



世華觀光事業聯誼會辦事處揚主任振祿(前排左一)參加第十三屆世華觀光事業聯誼會開幕典禮。

這次盛會聲勢浩大，獲益匪淺。美國方面，不僅布希總統為我們簽署賀詞，而且有加州副州長麥卡錫(LEO MCCARTHY)和州務卿余江月桂親臨會場同賀。台北方面李登輝總統、李副

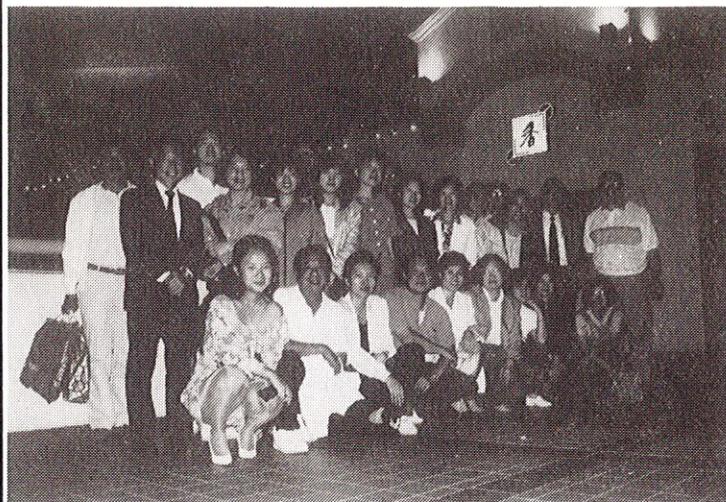
總統和行政院郝院長分別寄來賀詞，祝賀大會隆重召開，僑務委員會、交通部觀光局、北美事務協調會、文教服務中心，均有首腦要員親臨指導。我想這是此次會議首先值得慶賀的。



顏會長樹洋(左立者)參加由僑委會第三處陳處長宗文(舉手者)主持之第十三屆世華觀光事業聯誼會會前工作研討會。

這對提高中華民國台灣的形象，提高世界各地從事觀光事業僑胞的形象有著重大而深遠的意義。也為推動中華民國的國民外交作出間接貢獻。當然，也同時提高了我們南加州台灣旅館業同業公會的形象。

自從一九九〇年第十二屆世華觀光事業聯誼會在馬來西亞吉隆坡召開



第十三屆世華觀光事業聯誼會成功舉行之幕後功臣——僑務委員會、觀光局、學生義工及旅館公會部份成員。

以來，二年間，我們動員了公會的全體理事和在美國從事觀光事業的僑胞，組成本屆聯誼會的籌備委員會，進行了大量繁雜細緻的準備工作，如今我們終於圓滿完成這個工作。



曾委員廣順(前排左)、吳主任豐興(前排右)參加第十三屆世華觀光事業聯誼會由中華航空公司招待之美國西部牛仔秀晚宴。

參加本屆聯誼會議的有僑務委員會及交通部觀光局的官員，有從事觀光事業的一百六十餘位業者，及來自世界四十多個國家和地區的僑胞，計五百多人。尤其旅館公會姊妹會高雄市旅館商業同業公會理事長王俊雄特率團來參加，台北旅館商業同業公會理事長王孝典也率來參加，並在張慶



從世界各地來美參加第十三屆世華觀光事業聯誼會之茫茫人海中，您知道那一位是高雄市旅館公會王理事長俊雄？



吳理事東昇(中間側身者)在L.A.國際機場迎接世界各地參加第十三屆世華觀光事業聯誼會代表。

衍處長和余江月桂州務卿監誓下和公會結成姊妹會使本次會議更增色。

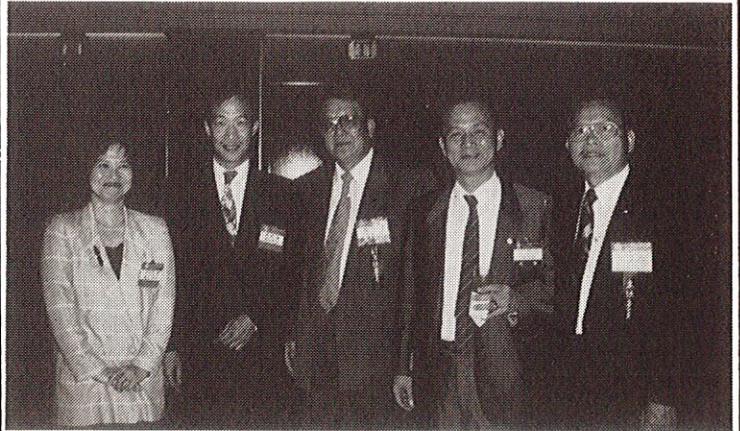
這次會議之所以能舉辦得如此成功，是因本屆會議把聚會、參觀、旅遊以及商情交流結合在一起，使會議更具有實質性的內容。三十多個攤位的商品展覽，包括了旅館業、旅行社、航空公司、旅館用品、禮品等。提供了廠商與客戶直接面對面，建立聯繫，促進交流。這項活動是往屆會議所沒有的，是一個突破，一個範例，也是本屆會議的特色之一。



觀光局曾主任前訓(中)與顏會長樹洋(右)林秘書長玉樹(左)合影於佛光山西來寺大雄寶殿前。

下屆世華觀光事業聯誼會議將於一九九四年在台北召開，屆時希望我

們會員以及和旅遊相關的廠商能參加，促進世界華裔的交流。如今會議雖然結束了，但值得回憶、值得吸取、檢討的事實在太多，我們主辦單位將依慣例另行印發“第十三屆世華觀光事業聯誼會會議實錄”致贈與會會員及各地華裔。



台北市旅館公會王理事長孝典(右二)人一到旅館即受到旅館公會之熱情迎接，方俊雄(右一)顏樹洋(中)黃樹華(左二)林李露嫻(左一)。

藉此機會我謹代表主辦單位向僑務委員會曾廣順委員長，第三處陳宗文處長、交通部觀光局張自強局長、世華觀光事業聯誼會楊振祿主任，以及所有特地從台北來參與指導、協助籌備的工作人員、會務人員；與洛杉磯本地的北美事務協調會張慶衍處長、文教服務中心主任吳豐興、張學海與副主任田雛鳳、邢二元、在美留學生、航空公司、旅遊公司、贊助廠商等所有為此次盛會出資出力的僑胞，致以最誠摯熱情的感謝；當然還有南加州台灣旅館業同業公會會長顏樹洋，四位副會長陸和原、廖聰明、黃榮貳、許清松、秘書長林玉樹所有理事，以及籌備委員會的總務組長黃樹華、商展組林李露嫻、每位籌備委員辛苦的籌備，和默默奉獻的各位，在此一併致謝，並祝大家新年愉快，事業發達，萬事如意！

# HOLIDAY INN LEAVES COMPETITION BEHIND

## 假日集團、無與倫比

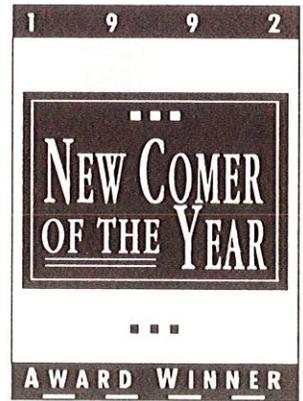
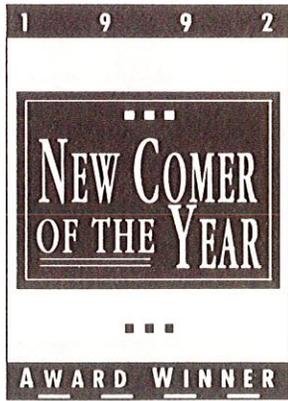
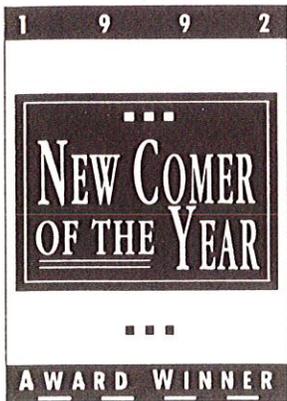
HOLIDAY INN WORLDWILD



Holiday Inn is the most successful brand in the hotel industry. Travelers may find themselves anywhere in the world, but the minute they spot our familiar sign they know they are about to be warmly welcomed by the same quality, comfort, value, and service that have literally defined the standards of the hotel industry since 1952. Those standards prevail without serious rivalry today. Fortified by our affiliation with Bass PLC, those standards will long remain well ahead of the competition's reach. No other hotel brand is as clearly focused on servicing the massive and dominating middle market. No other hotel chain is as technology driven. No other hotel chain returns more service and direction to its franchisees. We are to our investors as we are to our guests, a reliable choice.

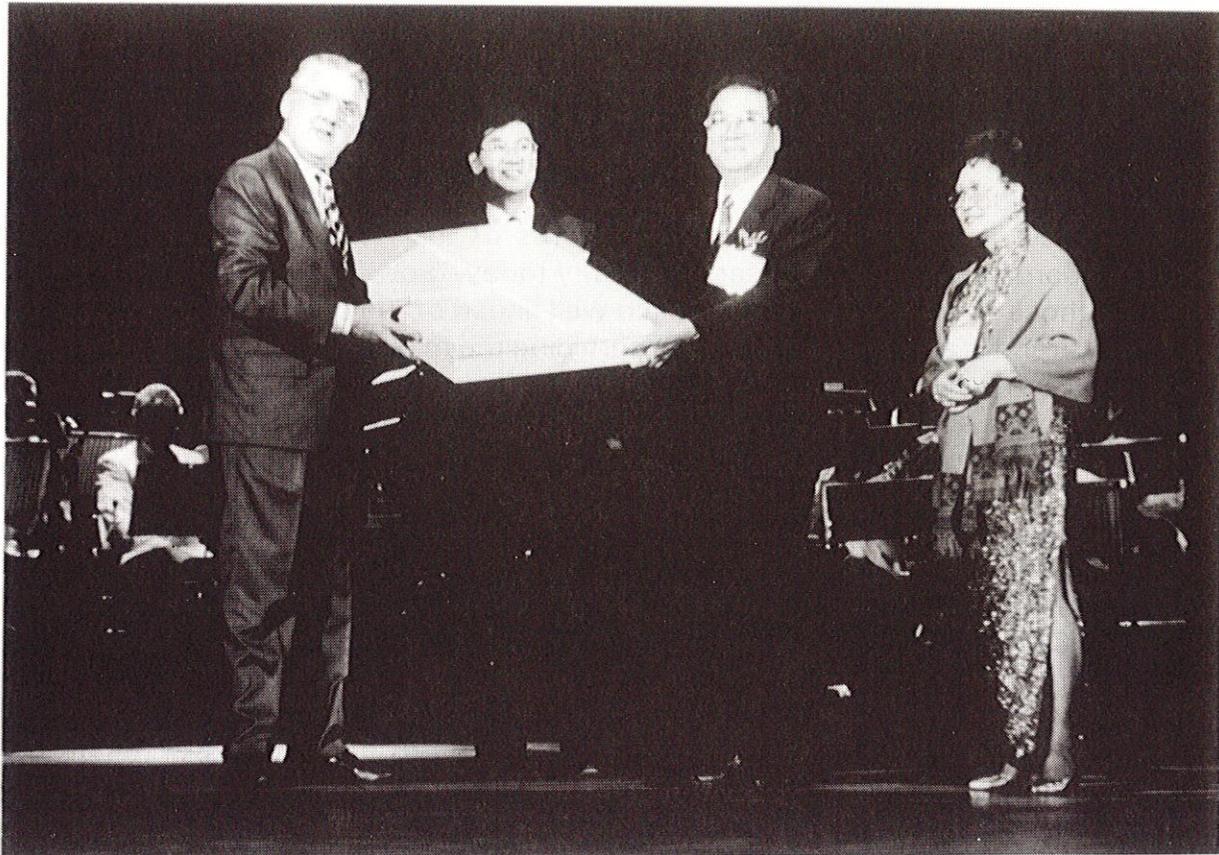
Holiday Inn is the best franchise available for many reasons. We have a brand extension to meet the needs of all middle market travelers. Our traditional Holiday Inn is a high quality, full service hotel that continues to be the backbone of the industry. Holiday Inn Crowne Plaza hotels are more upscale and generally compete in the upper mid-market. Holiday Inn Express hotels are a streamlined version of Holiday Inn hotels that compete in the upper end of the limited service market. Unlike our competitors who choose to franchise rival brands in the same market, through these extensions we have found a way to satisfy the needs of our guests without hurting our business partners, our franchisees.

Holiday Inn Worldwide is committed to helping our franchisees succeed. In today's economy, that means protecting our franchisees, not competing with them. Unlike Choice, we do not believe in impacting franchisees by having them compete in the same market for precious reservations. We believe impact is a serious issue that must



◆ NEWCOMER OF THE YEAR AWARD PRESENTATION ◆

At the 40th Annual Conference of Holiday Inn Worldwide\*, held in London, England, Bryan D. Langton, Chairman and Chief Executive Officer, presented to STEPHEN C. HSU, WEN CHENG YANG and CHEN LI-YU YANG, the *Newcomer of The Year Award* for the Holiday Inn Express\* Anaheim, California. This prestigious Award, from the world's leading hotel chain, is given to the select few who represent the best Holiday Inn\* hotels in providing the highest level of quality in product and customer service.



Stephen C. Hsu (second from left), Wen Cheng Yang (second from right) and Chen Li-Yu Yang (far right) accept the Holiday Inn Worldwide Newcomer Award given to the best Holiday Inn hotels that have joined the chain within the past year, on behalf of the Holiday Inn Express-Anaheim from Bryan D. Langton, chairman and chief executive officer of Holiday Inn Worldwide (far left).

July 14, 1992

Mr. Stephen C. Hsu  
435 West Katella Ave.  
Anaheim, CA 92802



Dear Stephen:

Congratulations! I am delighted to advise you that the Holiday Inn Express Anaheim, CA has won our 1992 Newcomer of the Year Award.

This prestigious award is given only to those Holiday Inn hotels which deserve special recognition as being among the best of those hotels that entered the system during the past year, either as a conversion or new development.

Winning the Newcomer of the Year Award required considerable commitment and effort on your part and a lot of hard work and dedication by your employees. All of us at Holiday Inn Worldwide appreciate what you and each member of your staff have done.

We will present you with your award in a special ceremony on September 17th during the General Session at our Worldwide Conference in London, and then ship the award home for you. In addition, we will feature your hotel in our 40th Anniversary program.

We will reserve seats for you and your family at the General Session. Please contact Terri Bryant at (404) 604-2006 in Atlanta to advise on the number of seats to be reserved. In addition, please let us know if anyone will be accompanying you on stage to accept this award.

Again, my congratulations and I look forward to seeing you in London.

Sincerely,

Bryan D. Langton

*Holiday Inn*

1992 HOLIDAY INN  
WORLDWIDE CONFERENCE

HOLIDAY INN WORLDWIDE  
CORPORATE HEADQUARTERS  
3 RAVINIA DRIVE  
SUITE 2000  
ATLANTA, GEORGIA 30346-2149  
U.S.A.

be addressed with sensitivity to the franchisees. Any time we take an application for a franchise we notify the three closest Holiday Inns and seek their opinion. At their request, we conduct an impact study, either with our impact department or an outside consultant. We are the only hotel company that pays the expense of the study for our franchisees. With these results the Franchise Committee decides whether to accept or deny the application.

Paying for the impact studies is not the only example of Holiday Inn Worldwide financially supporting its franchisees. Capital for new developments, conversions, and renovations is hard to come by today. Instead of ignoring the problem like our competitors, we recognized our partners had a need and we moved quickly to help them. Bass has recently committed in excess of \$50 million to GIAC, our financing subsidiary, to help our franchisees get the money they need to improve their business. Holiday Inn Worldwide is the only hotel company that puts its money where its mouth is.

What hotel company has the ability to invest \$60 million in new reservation technology? Only one - Holiday Inn! Already, we generate over \$1 billion of room sales through the Holidex reservation system. Our 20 million calls account for over 30% of the business at Holiday Inn hotels. This figure is roomnights sold. Our competitors quote similar figures, but they are of roomnights booked, not net of cancels and no-shows. The \$60 million of holidex improvements will leave the competition five to ten years behind, again proving we are the most innovative hotel company in the world.

Holiday Inn Worldwide has also recently introduced a new franchise support system that will redefine franchise service for years to come. It includes support for each hotel both in the field and from our corporate headquarters in Atlanta. Each year, every hotel will receive approximately six visits from professionals to assist in training of your staff, writing business plans, and operating the sophisticated Holidex reservation system and other Holiday Inn business systems.

Holiday Inn Worldwide will even try to book business for you through one of our many regional sales offices. The professionals there make sales calls to local demand generators booking roomnights with Fortune 500 companies, bus and tour groups, government, military, etc. Holiday Inn also has the strongest and best FIT (foreign independent traveler) sales effort in the business. In 1992 this sales department booked 24.5 million roomnights accounting for over \$1.5 billion in sales. Projections for 1993 are 27 million roomnights and over \$1.6 billion in sales.

All of this means nothing unless the desired results are delivered to our most important customers - our franchisees. One recent conversion in Anaheim, CA demonstrates the power of Holiday Inn. This owner, Steven Hsu, has been open only a short time, but already his walk in business has tripled. Steve said, "Holiday Inn has increased my revenue significantly! It has provided me with the industry's best support systems to ensure my financial success." For details of his experience, call Steven at (714) 772-7755.



Steven, and many others like him, have benefitted from a relationship with Holiday Inn. It is not hard to understand especially when you consider the following:

- 1) Holiday Inn is the world's largest hotel brand, with more rooms than any other brand, generating more revenue. This means we have more to give back in terms of marketing, training, and other support systems.
- 2) Holiday Inn invests more in marketing each year, approximately \$100 million, than our four closest competitors combined.
- 3) Holiday Inn has an unaided brand awareness six times that of our nearest competitor.
- 4) Holiday Inn is one of only a few truly global brands. You can find a Holiday Inn in 55 countries around the world. As international travel to the U.S. increases, having a global presence will become more and more important.

It is understandable that the Holiday Inn franchise is in high demand. But unlike Ramada, Days, and Choice, we do not grow for growth's sake. Only the highest quality hotels and owners qualify. We are proud to have begun or renewed relationships during 1992 with over 20 owners in California. Holiday Inn Worldwide signed franchise agreements for 12 new construction Holiday Inn Express hotels in California in 1992. The properties under development can be found in Bakersfield, Bishop, Brentwood, Crescent City, Fresno, Fortuna, Half Moon Bay, Mariposa, Oakhurst, Redwood City, Salinas, and San Diego. Holiday Inn Worldwide also converted hotels in Anaheim, Los Angeles, Monterey, San Diego, San Mateo, and Walnut, to Holiday Inn Express hotels.

We are aggressively seeking new development and conversion opportunities for Holiday Inn, Holiday Inn Crowne Plaza, and Holiday Inn Express. If you or someone you know would like to learn more about Holiday Inn or has an interest in franchising, please call Tim Muir at (310) 410-7666.

# 假日集團、無與倫比

HOLIDAY INN WORLDWILD



在旅館業中，假日旅館集團 (HOLIDAY INN) 可謂卓越成功一枝獨秀，名揚四海。其連鎖飯店遍及全球。提起假日旅館，人們便會不由自主地將其旅館品牌與標準化服務之典範聯繫在一起無論何時，無論何地，質量要求，舒適程度，服務水平，價格標準，均為同出一爐，無甚差異。由於建立了統一標準，假日連鎖旅館集團自一九五二年起至今沒有遇到對手勁敵。其主要特點是：始終以中等價位的大市場為其銷售重點，以科學技術為先導，為其旗下旅館提供更多服務和指導，視其投資者為上帝。

在假日集團旗下，HOLIDAY INN 的重點放在中等價位之市場，而 HOLIDAY INN CROWNE PLAZA 則側重於高等價位之市場。HOLIDAY INN EXPRESS 主要用於競爭中等及以下價位的市場。

HOLIDAY INN WORLDWIDE 是專門為幫助旗下旅館經營成功而設置的。當接到旅館申請加入的表格之後，會首先通知附近的三家 HOLIDAY INNS，

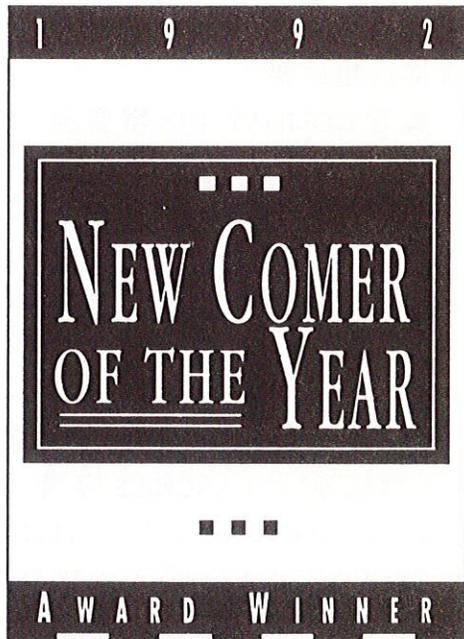
徵求他們的意見，並根據要求為旗下旅館作市場調查。調查方式將透過市場調查部或請外界的專家、顧問來完成，然後再由授權委員會根據調查結果決定接受或否決其申請。HOLIDAY INN WORLDWIDE 是唯一能花大錢在旗下旅館作市場調查的旅館連鎖公司。

但是為旗下旅館花錢作市場調查並不是 HOLIDAY INN WORLDWIDE 支助其旗下旅館的唯一途徑。如今用於新項目開發、調換和創新的資金很難找，所以其他旅館連鎖公司往往忽略了這個問題。而 HOLIDAY INN WORLDWIDE 公司則沒有。當他們意識到合作伙伴們有這方面需要時，他們會立即行動起來。BASS 最近已撥款五千萬美元給其籌資分公司 GIAC，以期為旗下旅館籌措款項，改善經營。

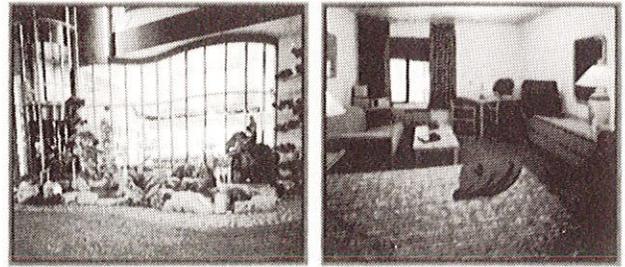
在目前經濟形式下，請問有哪家旅館連鎖公司有在新式預訂客房技術上投資六千萬美元的實力？只有一家——HOLIDAY INN！通過 HOLIDEX 預訂系統，他們已經創造了十億美元以上的客房銷售額。其二千萬宗電話佔據了假日連鎖旅館總經營額的百分之三

十。這個數據是客房每天售出的淨額，而不是客房每天預定額。預定額中往往包括取消訂房或未預期到的毛數。經過技術更新，目前的 HOLIDAY INN 已遙遙領先於同行業競爭品牌五至十年。

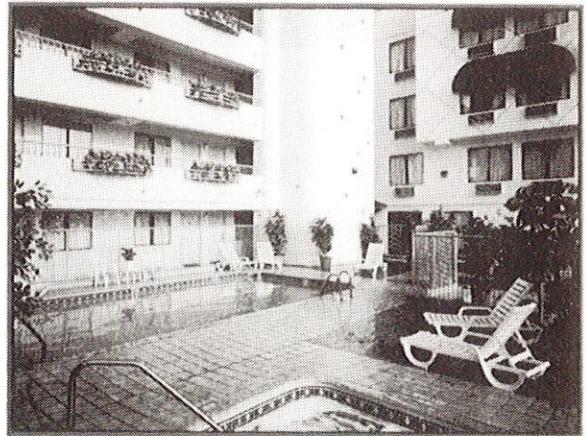
HOLIDAY INN WORLDWIDE 最近還引進了一套新的 FRANCHISE 訓練指導制度。每年由設在亞特蘭大的公司總



部派專業技術人員到各家屬下旅館協助培訓員工，研究制度經營企劃，訓練 HOLIDEX 預訂系統以及其它 HOLIDAY INN 業務系統的操作人員。

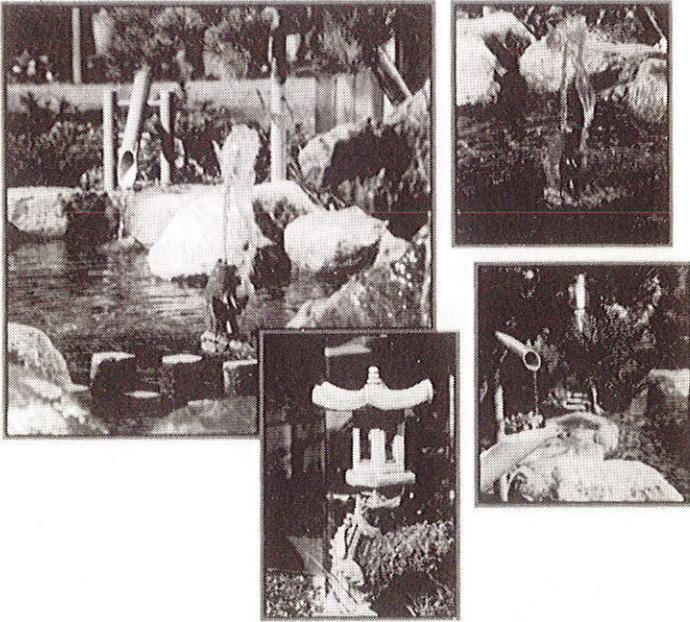


HOLIDAY INN WORLDWIDE 並透過分布在各地區的“地區銷售辦事處”為你招攬客人，預定房間。該辦事處將與 FORTUNE 500 家公司、旅行社、政府機構和軍隊等當地客房需求部門進行密切連絡。HOLIDAY INN 的外國



零散客人 (FIT) 的銷售能力是同行業中最強最佳的，僅一九九二年，散客銷售部的訂房量便達到二仟五百萬間/天，銷售額為一億五仟萬美元預計一九九三年的訂房量將為二仟七百萬間/天，銷售額將逾一億六仟萬美元。

綜合上述，所有這些優良措施都促進了旗下旅館的經營和銷售，達到了預期的目標。最近在加州 ANAHEIM 加入 HOLIDAY INN EXPRESS 的一家旅館便是一例，它充分表現了 HOLIDAY INN WORLDWIDE 的實力。該旅館老闆許清松先生 (STEPHEN HSU) 開業時間很短，但他的業績卻已直線上升。許先生說：“HOLIDAY INN EXPRESS 使



我年收入大幅度增加！它為我提供了旅館業中最佳的訓練和指導，確保了我的財務投資成功。”讀者如果需要了解他的情況，可以直接打電話找STEPHEN，他的電話是(714) 772-7755。



STEPHEN 和其他同行均因與 HOLIDAY INN WORLDWIDE 建立了關係而獲益。這一點不足為奇，因為：

- 1) HOLIDAY INN 是世界最大的旅館連鎖，房間擁有量超過其它任何一家，營業收入最高。這便保證它在市場銷售、培訓以及其它的輔助指導方面更有實力回餽旗下旅館。
- 2) HOLIDAY INN 每年在市場銷售方面

的投資最大，約一億美元；超過了其它競爭對手在這方面投資的相加總和。

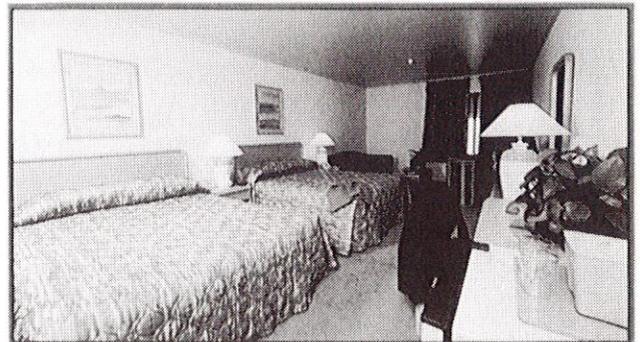
- 3) HOLIDAY INN 的品牌受人矚目的程度要超過其最大競爭對手的六倍以上。
- 4) HOLIDAY INN 是寥寥無幾的名符其實的世界品牌，遍及全世界五十五個國家。隨著國際上來美國旅遊人數的不斷上升，旅館的國際形象亦顯得日趨重要。

儘管 HOLIDAY INN 需要擴大連鎖旅館。但它與其他連鎖旅館公司不同，不是為了擴大而擴大。只有高質量高水平的旅館和業主才能被吸收。HOLIDAY INN 於一九九二年在加州與 20 家以上的旅館建立或續簽了合同。HOLIDAY INN WORLDWIDE 一九九二年也與十二家新建的 HOLIDAY INN EXPRESS 旅館簽訂 FRANCHISE 協議。

目前 HOLIDAY INN，HOLIDAY INN CROWNE PLAZA 和 HOLIDAY INN EXPRESS 都在積極尋找新的發展機會。您或您所認識的人如果願意進一步了解 HOLIDAY INN 的情況，或有興趣建立 FRANCHISE 關係，請打電話找 TIM MUIR，電話號碼為 (310) 410-7666。

**This is part of a paid advertising package sponsored by Holiday Inn Worldwide**

(本文由廣告商 HOLIDAY INN WORLDWIDE 提供)



# The Best Choice In Hotel Franchising.



---

CHOICE HOTELS  
INTERNATIONAL

---



The World's Largest Lodging Chain.

For franchise information,  
contact Tim Goodman at: (301) 622-6181

10750 Columbia Pike, Silver Spring, MD 20901. FAX: (301) 593-3473

# 景氣不佳 如何求生

名譽顧問李木通



[編者按]李木通先生，係本旅館公會的名譽顧問。他目前經營的旅館頗為成功，住客率持續穩定在72%-75%之間。本文係根據李顧問於十月二十二日第十八屆理事會第一次座談會之發言整理而成。

這裡，我想起了黃樹華理事給我講過的一個故事：有二個人在森林裡碰到了一隻熊，二人拼命地跑，其中一個人說：“這隻熊跑得太快，我跑不過它”。另一個人答說：“我不是在和熊賽跑，我在和你賽跑，我只要跑過你就好了”。我想故事裡的“熊”就是目前的經濟不景氣，而我們的競爭對手呢？則是我們隔壁的同行。競爭不過人家，自己就會被吃掉。

在經營旅館中，我認為最重要的是如何抓住回頭客(REPEAT BUSINESS)。假如沒有回頭客，那怕有再強的銷售

隊伍，再好的生意，拉進來之後也會失去。怎樣保住回頭客？有三個要點：第一、房間要乾淨；第二、員工要熱情；第三，服務要周到。

在銷售方面，銷售人員不僅要重視開發新客源，還應經常拜訪老客戶，收集投訴。銷售同時也是全體員工的事情。不但櫃臺人員要熱情、整潔，清潔工見客人也應打招呼，不要繃緊面孔，像別人欠了你幾百萬元的樣子；維修人員進客房前應先敲門等等問題都會直接影響銷售。當然，熱情也要適度，不能過份。我旅館裏一個小姐去機場接客人，接上車後一路攀談不夠，進了酒店，登記住入了還在談。最後客人進了房間還要打電話去聊天，這就顯得太過火了。對銷售人員的管理，也要加強。要求他們寫日報表，填寫出勤里程，每月一次進行檢查。這樣可以避免管理失控。在價格管理

方面，銷售人員是最喜歡在外面許諾，他們希望我們的價格低，容易銷售。但我們這時應給他們一個基本價格。這個價格不要輕易降低，否則，鄰近的同行也會跟著降低。這樣就容易造成“價格戰”(PRICE WAR)，打起來最後只會是兩敗俱傷。價格制定時可以稍有浮動，也可以透過別的形式來處理。比如：訂出一些特惠計劃。如：“TRIPLE A” SPECIAL，“老人優惠”等等。你可以先給客人一個普通標準價，如看到客人面有難色或提出要求，再視情況給於優惠，達到令人滿意的結果。

利用 FRANCHISE(連鎖飯店的銷售聯合體)，如：HOLIDAY INN，TRAVELODGE，BUSINESSMEN等。把我們的價格報給他們，同時另報給他們一些“特別優惠”項目的價格，如 BINGO RATES, CASINO RATES等。但對 FRANCHISER 是否真正給我們幫助，我們也要經常檢查督促。比如經常打電話，這些電話都是 800 的免費電話，以客人身份去詢價。你會經常發現他們的報價與我們的要求有差距，這樣就可以要求鄭重地向他們提出要求，直至達到我們的標準為止。

在對外聯絡方面，特別要加強與附近社區市政廳的聯繫，尤其是市商會。最近有些市的商會展開了商業聯絡網活動，英語叫 NETWORKING，說直了，就是一些生意人聚集在一起交換生意的活動。每個生意種類只有一名代表，每星期聚會一次，每人必須拿出二項信息進行交流。如果有機會，應該經常去，宣傳自己，同時也可以得到信息。

上面講的是促銷以及價格和品質管理方面的問題，要想在經濟不景氣

的時期生存下去，還應在開銷上進行削減。我們知道，最大的開銷是 MORTGAGE，如果在這方面能夠減少，那是最大的幫助。有問題一定要同銀行講，讓他們和您共同決定問題。

不動產稅 (PROPERTY TAX)，每年會自動增加 2%。事實上在經濟不景氣的情況下，不動產並不是在增值，相反是在減值。所以有理由進行重新評估，並向縣裡有關部門申請減稅。申請減稅一般在每年九月十五日前截止。今年的期限已過。據我的經驗，河邊縣地區和聖地牙哥地區很好申請，而洛杉磯地區和聖·伯納迪諾地區相對難些。申請時可以請一位顧問處理，他會透過周圍環境進行比較評估，最後做出重新評估。申請後，一般四至六個月就會退稅。我們公會就有人一次退了 3.8 萬元的稅。

另外在支付 UTILITIES 費用時，也應特別細心。我在繳清潔費時，曾發生過這樣一件事：清潔費一般有兩種算法，一種是按房間單位 (UNIT) 收費，另一種是按用水量計算。平時我們都不太注意，帳單來就付。有一次，我仔細閱讀，發現費用怎麼那麼高，一問之下才知道當初做帳時就錯了，清潔公司同時收了兩份錢。OVER-CHARGED，長達兩年之久，每月三百多元，後來反映到有關部門，一下子退回來一萬多。

以上我講的只是我個人在經營旅館過程中所遇到的一些具體問題，比較瑣碎，不太系統，疏漏難免，請大家多作補充。

我想當我們明確了我們的對手是誰，瞭解我們的處境，開始動腦筋，互相交流，堅定信念，就一定會走出低谷，生存下來，立於不敗。

# 我們的福利知多少

## —談旅館公會團體健康保險



## 美洲醫療保險

在上一期的旅館通訊裏，我們曾評細的和各位談到有關我們健康保險福利的內容和細則，會員的反應極佳，詢問的信件和電話不斷。因此在這期的通訊裏，再闢一個專欄向每位會員報告一下，有關我們這項福利的種種和投保會員的心得。

這項健康保險福利係由公會理事們多年督促，林秘書長策劃、奔走克服種種困難，所擬出來為每一位會員直接提供福利的一項創舉，整個計劃推出後，有人極為推崇，也有人持質疑的態度。但終究在理事會的支持和至上保險負責人藍珮寧女士的努力下，有了一個極為完美的實施方法。我們得之總結如下：

ANAHEIM HOLIDAY INN EXPRESS 許清松先生，是極為熱心公會會務的資深理事，處事一向極為謹慎小心，在保險計劃成立之初，即實地深入調查各項實施和管理方法，在確認無虞之後，即率先響應，加入公會保險，並參與管理，而今他和員工除享有福利完備的健康醫療保障，對管理和執行辦法亦極為滿意。

ROSEMEAD HOLIDAY INN EXPRESS 的負責人吳東昇先生與其員工亦為投保人之一，他對此健康保險亦有極好的評價，也許 HERMOSA HO-

TEL 負責人張正義先生的一席話，可為最好的註解：“我為員工買了健康保險既可避免勞工保險的漲價，又可激勵員工的士氣，何樂不為”！

南加州旅館公會有會員幾百人，再加上旅館員工是一個可觀的團體人數。因此在承保公司的眼中，是一個不可忽視的 ACCOUNT，遠比每個會員單獨承保，無論在保費和福利上，都將更受禮遇，也可說是集眾人之力，謀更多的福利在保後服務上，至上保險為我們成立專案，有專人以中文提供服務，舉凡增加或刪除投保者，就醫、住院，以及帳單乃至醫療保健諮詢等，至上保險隨時為旅館公會提供週到的服務。在管理上，旅館公會的每一位理事都有監督之責，藍珮寧女士每月提供報告，交由公會審核。

有關保險福利、保費等細則，我們已在上期介紹過，再一次的我們將一些簡要內容覆述一次，若有會員需要詳細章程，請電旅館公會索取。

承保公司：AMERIMED HEALTH PLAN  
美洲醫療保險

福利簡介：NO DEDUCTIBLE

門診 8 元，處方 8 元

住院：免費 100% COVER

牙齒保險承保公司：

IDEAL DENTAL PLAN 理想牙齒保健計劃

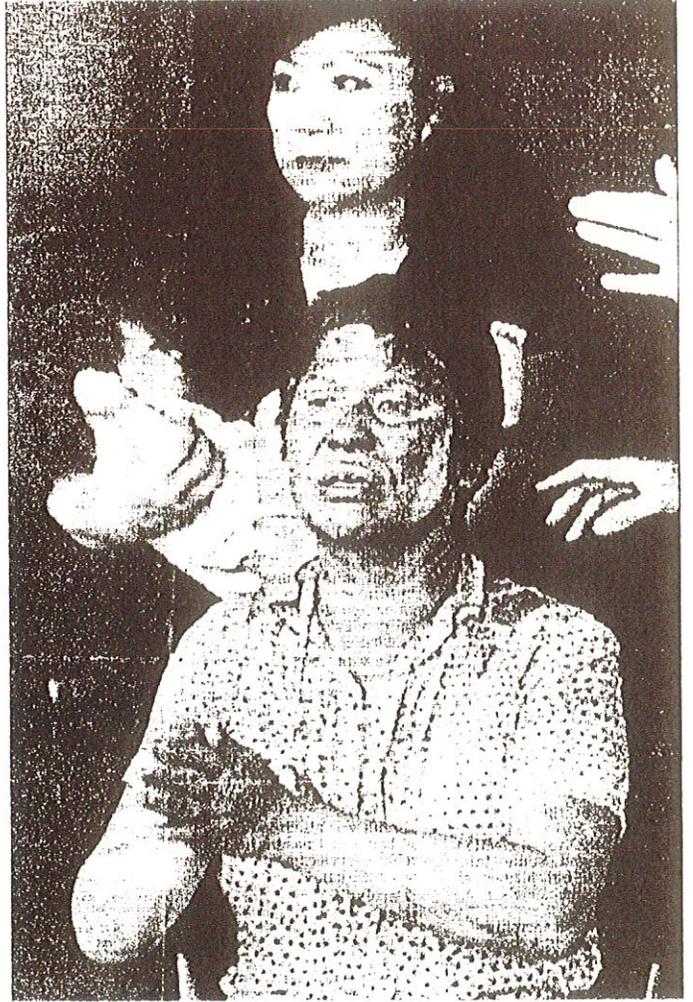
## 生死度外，火海救人

本社

十月中旬，洛杉磯華僑文教服務中心第二中心主任吳豐興、北美協調處鄧副處長和本公會會長顏樹洋先生一起帶著鮮花、水果、慰問金到哈崗 EAGLE PARK ROAD，探望在家養傷的林妙英女士，對她捨己救人的事跡表示最高的敬意與贊揚。

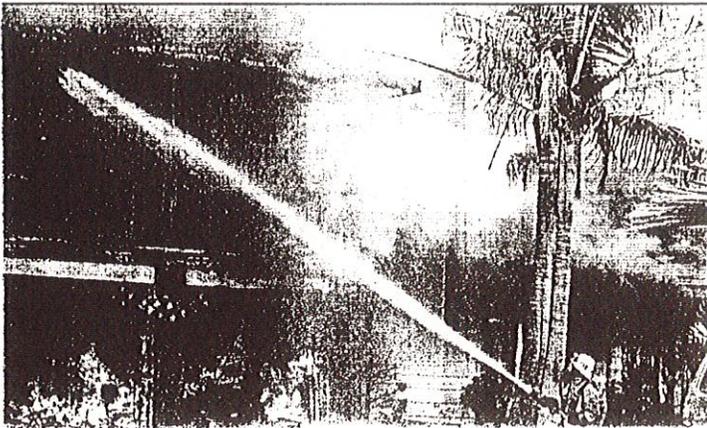
林女士現年 56 歲，是公會會員王傅良先生的妻子，平時在家做數學輔導老師，並為別人照顧孩子。八月二十七日上午十時四十五分左右，這幢二層的獨立屋突然失火。火勢兇猛，迅速從廚房蔓延到客廳，直衝二樓。當時林妙英女士家中有七個孩子，五個是她的數學學生，另兩個孩子，一個三歲，一個僅九個月。林女士見有火災發生，一面呼救，一面疏散孩子。她抱起在搖籃裡九個月大的男孩，帶領著其他孩子衝出房屋。大火席捲而來，燒傷了林女士的手臂。可是，當林女士清點人數時，發現三歲孩子還沒有出來，雖然大火已經燒到屋頂，林女士卻奮不顧身，再次衝進了大火中……

孩子被救出來了，但林女士臉部、手臂卻被嚴重燒傷，待消防員趕來，這裡已是一片火海。



據火警隊長馬努森說：儘管二十餘名消防員奮力撲救長達一個半小時，但終因報警太遲，火勢無法控制。

《洛杉磯時報》等數家報紙紛紛登載林女士負傷後，仍奮不顧身再度衝進火海搶救最後一名兒童的感人事跡。當時她已負傷完全有理由等待消防人員來救人，但她沒有這樣做。她把個人生死安危置之度外，捨己救人，表現出中華民族善良、純樸的高尚情操。本刊謹以此文大力表彰林妙英女士的行爲，並藉此向正在康復中的林女士及這個旅館之家表示公會全體同仁的敬意和慰問，她是我們旅館公會的驕傲，謹此預祝林女士早日康復。



# 南加州台灣旅館業同業公會

## 第十八屆理事會第五次會議記實

時間：一九九二年十月二十二日  
下午二時

地點：HOLIDAY INN WEST COVINA

主席：顏樹洋

出席：顏樹洋、廖聰明、陸和原、許清松、黃榮貳、林玉樹、范約瑟、黃義和、林學靚、邵哲皓、王克雄、吳東昇、王張錦萍

列席：JOHN WANG (COMFORT INN)、趙鋒

記錄：趙鋒

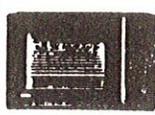
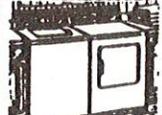
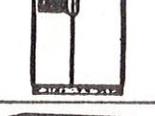
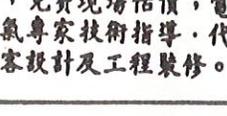
### 一、會務報告：林玉樹

1. 世華會議圓滿結束，但目前還有一些收尾工作需要解決，尤其是財務方面，還有一些帳務沒有結清。
2. 「旅館通訊」已經得到 HOLIDAY INN 的大力支持，提供下期封面廣告。
3. 公會的電腦現已退化，造成會員名單處理方面的工作障礙，研討是否購置一套新設備。
4. 「旅館通訊」請專人編輯排版，由趙鋒先生主編，趙先生曾是文學專業的碩士，譯有多部作品，並且做過兩年旅館經理，中英水平都很好。希望透過固定人員負責，把通訊辦好。今後的刊物內容將更豐富，而且與會員的聯繫

也會更加緊密。「旅館通訊」已發行了 65 期，我們以此而自豪。儘管通訊是不賺錢的，但還應認真做下去，並越出越多。

### 二、廣告客戶研討：

1. 號召各位理事、會員多拉廣告。
2. 利用「旅館通訊」向華人以外市

|  |   |   |
|--|---|---|
|    |   |   |
|  <b>潘勵公司 Pan Impex, Inc.</b><br>9064 VALLEY VIEW STREET CYPRESS, CA 90630<br>SINCE 1982 C: (714) 761-9247 IE (714) 952-9090 請洽詢：潘錫淵 |   |   |
|    |                |  |
|    | <b>名廠家電總代理</b><br>專供建築業，營達商，旅館，辦公大樓，公寓，外銷及經銷商批購。保證最高品質，最低價供應。服務最迅速，信用最可靠，免費現場估價，電氣專家技術指導，代客設計及工程裝修。 |  |
|    |   |  |
|    |                |  |
|    |   |   |

## 會議記實

場推銷。

3. 利用公會集體力量向美國公司游說。
4. 定期研討廣告問題，組織人力搞出重點工程。

## 三、會員推廣：

1. 應使會員活動變成“不參加太可惜的活動”。
2. 將會員推廣與「旅館通訊」結合起來，選登部分能吸引會員的題材。
3. 大力宣傳加入公會的好處，在通訊上多宣傳公會的服務項目或多反映會員生活，及時報導各種事跡。
4. 使公會變成會員聯繫的信息諮詢中心。

5. 理事們帶上通訊拜訪會員，見面送溫情。

## 四、第一次座談會：

1. 下午六點半開始，特請名譽顧問李木通主講。
2. 理事會向范約瑟先生，致意感謝他為本次理事會和第一次座談會提供場地和服務。

## 五、組團訪台：

授權顏會長代表和台北旅館公會聯絡，再決定組團回台的日期。

## 六、臨時動議：

根據 JOHN WANG 的動議，全體理事對 166 提案投反對票。

**LD** 南加州家電總代理  
L & D Appliance Corporation

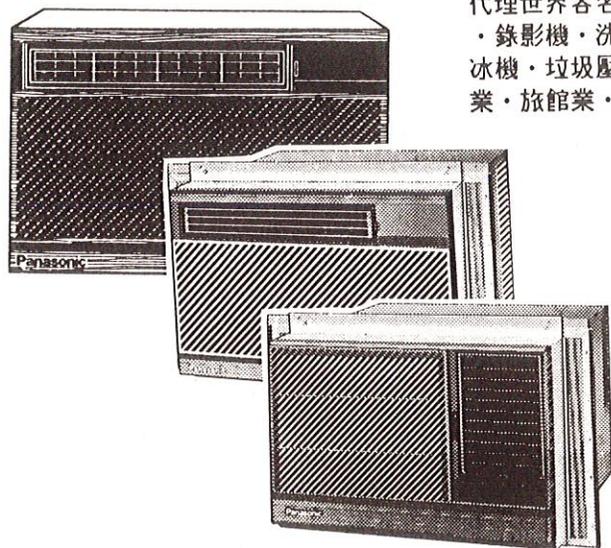
**Panasonic**

(國際牌窗型冷暖氣機)

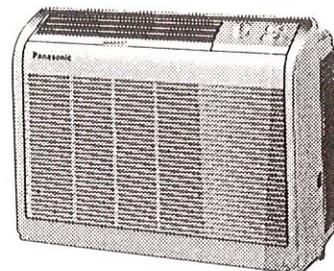
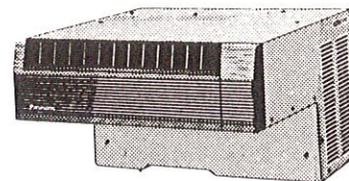
□ SANTA FE SPRINGS 11969 TELEGRAPH ROAD (213)946-1105  
□ MONROVI 674 W. HUNTINGTON DRIVE (818)303-2536  
□ PALM SPRINGS 67 555 HIGHWAY 111 · UNIT E-102 (619)324-9427  
□ SAN BERNARDINO 194 W. CAROLINE ST., #K (714)825-7010

特價供應給旅館、公寓業  
SPECIAL PRICESE FOR HOTEL/MOTEL、  
APARTMENT OWNER、MANAGEMENT

代理世界各名廠牌之冷氣機·冰箱·電視機  
·錄影機·洗衣機·烘乾機·抽油煙機·製  
冰機·垃圾壓榨機等專門供應營造廠·建築  
業·旅館業·外銷商·零售商等。



5,000 BTU-30,000 BTU  
各種廠牌冷暖氣機 (HEAT PUMP) ·  
機種齊全·現貨供應



# 南加州台灣旅館業同業公會

## 第十八屆理事會第六次會議記實

時間：一九九二年十一月十八日

下午 6:30

地點：旅館公會辦公室

主席：廖聰明

出席：廖聰明、汪俊宇、黃樹華、吳東昇、陸和原、林學靚、范約瑟、黃榮貳、林玉樹

記錄：林玉樹

### 一、會務報告：林玉樹

1. 房租目前每月 \$575，房東明年一月一日起要漲價 \$25.00，成爲每月 \$600.00。
2. 開始進行世華會後實錄的編印工作。

### 二、通訊廣告客戶研討：

1. 加聯保險吳霖女士同意繼續支持旅館通訊，封底的廣告。
2. #66 旅館通訊封面已決定 HOLIDAY INN EXPRESS。
3. 應可考慮增加餐館、旅遊業、卡拉 OK 等方面的廣告。

### 三、會員推廣成績研討：

1. 以前曾談過會員推廣工作由四位副會長負責，所以請四位副會長抽一個時間共同商討如何推廣。
2. 積極進行會員推廣，多和會員接觸，可採分區制。
3. 建議每次辦完座談會後，理事會能馬上討論下一個座談會的主題，大家共同找出一個旅館業者目前有興趣的主題。

### 四、健康保險：

吳東昇理事已參加公會的團體健康保險，前陣子生病看醫生，覺得不錯，下午六點多家庭醫生還幫他看病，看醫生只要 \$8.00，拿藥也只付 \$8.00。

### 五、組團參加台北旅館公會年會事宜：

一九九二年十一月二十七日台北旅館公會會員大會。

結論：

因時間太倉促，傳真給台北顏會長，請顏會長就近參加，其他理事若有打算回台北，請通知公會，公會可請台北安排接機。

# 南加州台灣旅館業同業公會

## 第十八屆理事會第七次會議記實

時間：十二月十七日（星期四）

下午 6:30

地點：旅館公會辦公室

主席：顏樹洋

出席：顏樹洋、陳堅、王張錦萍、王

克雄、廖聰明、林玉樹、汪俊宇、黃樹華、邵哲皓、吳東昇、洪文雄、陸和原、林學靚

列席：吳霖、方俊雄

記錄：趙鋒

## 會議記實

## 會長報告：顏樹洋

- 1) 會長簡報赴台北參加台北市旅館公會年會召開情況。

台北市旅館公會年會於一九九二年十一月二十七日召開。規模盛大，是歷屆來最隆重最成功的一次。商展辦得十分成功，有十六個攤位。出席此次會議的有台北政要及同業界人士四百餘位。高雄市姊妹會也派代表出席。本人代表本旅館公會參加祝賀大會成功，並訂特製兩個紀念牌，分別贈送給台北市旅館公會和高雄市旅館公會的兩位會長。

- 2) 本次會議特邀請加聯保險董事長吳霖小姐出席。本會並再次感謝加聯保險對本會的支持。

## 會務報告：林玉樹

「旅館通訊」預計明年一月出刊，望

諸位理事和會員踴躍投稿，充實內容，會員推廣成績顯著，但希望繼續加強。會議決定：

組成五人企劃組，針對明年的會務工作做出更系統、更具體的策劃和行動措施，初步人選名單：廖聰明、黃樹華、汪俊宇，其他成員再電話連絡。

會議的部分議題如“第二次座談會研討”、“團體健康、勞工保險”、“會員推廣”以及財務人事等問題，將在“五人企劃”特別會議上討論。

## 世華實錄編印研討：

因 HILTON 的財務結算尚未解決，財務報告未能完成，關於「世華會議的實錄」將待作出財務預算後再決定出版日期。擬請顏會長去台灣與僑委會聯繫落實。



A R T E C

P R I N T I N G

Since 1980

## 專印旅館用

登記卡

傳 票

信 封

信 紙

名 片

以及各種電腦用表格

## 雅德印刷公司

TEL:(714)994-1730

FAX:(714)994-0322

地址：8322-B Artesia Blvd;

Buena Park, CA 90621

## 淨化空氣品質管制

### 新規定即將實施

本社

最近，南海岸空氣品質管制局頒佈了空氣淨化管制的新規定。規定各大飯店對室內空調和廚房冷凍系統所排放出來的冷卻劑進行回收。因為，冷卻劑裏所含的 CFC(FREON 俗稱冷媒)成份，一旦釋放進大氣層，會使地球表面的臭氧層變得稀薄。臭氧層的作用是使人不受紫外線的直接輻射，過分受到紫外線輻射易導致皮膚癌，破壞人體的免疫系統。

在蒙特利爾 (MONTREAL) 召開的一次國際會議上，曾草簽過一項國際公約。世界各國共同訂於西元 2000 年以前停止生產 CFC。聯合國甚至提出將截止生產 CFC 的日期提前到西元 1995 年。目前，全美上下都在積極行動，阻止向大氣層排放 CFC。

南海岸空氣品質管制局新規定中的第 1415 條，已於一九九二年一月一日在四個縣區實施生效。該規定明文禁止人們在維修、安裝或使用冷卻系統時，將 CFC 排放到空氣中。要求維修人員在給空調或冷凍系統換冷媒時使用回收裝置。並要求在維修過程中先將冷媒排放到儲存器裏，待修完後，再倒回空調或冷凍機裏。管制局的監察官 SHAMS HASAN 說：“他們絕不可以把冷媒放在外面，使它散發到大氣層裏。另外，冷媒如有洩漏，一經發現，必須在十四天裏修復。” 維修人

員必須對冷卻系統的洩漏、修理和換冷卻劑情況作詳細記錄。

檢查官也將進行定期年度抽查。凡使用 50 磅冷卻劑以上的冷卻系統均屬檢查之列。第 1415 條規定還制定了罰款條例。違反此規定者，最高可罰 \$25,000 一天。通常一噸位的空調約使用 1.5 磅冷卻劑。這就是說，33 噸位以上的冷卻系統或空調面積在 10,000 平方呎以上的建築，都在檢查之列。旅館的中央空調會被限制使用。

**迅速確實安全可靠**

**PRUDENTIAL ESCROW CORP**  
**普騰公證公司**

**專辦各種房地產  
生意·公司股權  
酒牌等之產權轉移  
由經驗豐富的專家主持**

**BOB. E. CHENG**  
**鄭恩榮**

**(818) 288-5600**

401 E. VALLEY BLVD #102  
SAN GABRIEL CA.91776

通國、台、滬、粵、英語

## 聯邦新法案

聯邦政府也制定「聯邦淨化空氣法」。該法案比南海岸空氣品質管理局的規定要嚴格的多。法案中第 608 款，已於七月一日完成，但尚未正式執行。第 608 款明文規定：所有冷卻系統，無論尺寸大小均適合本款。嚴禁在維修、安裝和保養冷卻系統時，蓄意將破壞臭氧層的冷卻劑排放到空氣中，嚴禁亂扔廢舊空調及冷凍設備。重罰最高可達每天 \$25,000，而對發現有人違法並及時檢舉者進行獎勵，獎金高者可達 \$10,000。

既然冷媒即將被世界各國禁止使用，那麼旅館業將面臨許多新問題。如購買回收加工冷媒的設備、洩漏檢測儀器和放置廢冷卻劑的容器、淘汰舊設備、安裝不使用冷媒的冷卻設備等一系列問題。

據「商業週刊」的最新報導，目前能夠處理冷媒的唯一技術是高溫焚化法。但日本的一個科研小組已經研製出一種催化劑。這種催化劑可以將冷媒在華氏 400 度的低溫下分解為二氧化碳和氯化乙基。冷媒的化學名稱叫 CFC，即碳氟氯。只要能把其中氯氣成份分解出來，使之成 HFC，即碳氟氫冷卻劑便不再會破壞臭氧層。

另外 Mr. Shams Hason 表示，雖然檢查官每次的檢查費很高（每小時約 \$50-\$80），但大家不用擔心，旅館可派專人參加管理局舉辦的空氣品質檢查學習班。只要交 \$150 便可參加 6-7 小時的訓練講習。據悉，美國環境保護局正在制定冷卻設備維修、冷卻劑回收等技術證書的頒發方案，估計在 1993 年 7 月 1 日通過並生效。

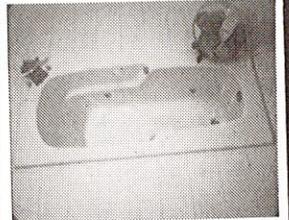
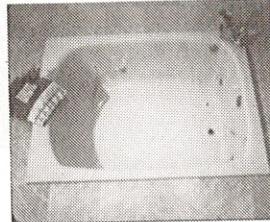


蒸汽三溫暖

提高客房的價位 客房用三溫暖系列  
增加旅館的利潤 客房用按摩浴缸

## 希爾士健康三溫暖

汽車旅館由於競爭激烈，住宿率的降低收支往往無法平衡，本公司推薦安裝希爾士健康三溫暖，使您的旅館除可號召客人外，並可增收房間租金，增加競爭力。



按摩浴缸

大橋國際公司 (希爾士健康三溫暖總匯)

BRIDGEMAN INTERNATIONAL CO.

(日) 818-288-5871 (夜) 818-574-1885

以批發價優待會員

林玉樹  
WALTER LYNN

## 獎勵與員工的積極性

旅館設立獎勵制度是否真有實效？對於勤奮刻苦的員工，如果經理額外獎勵他五塊錢，他會不會加倍努力？設立“每月模範員工”選拔，並加以表揚或採用“海上度假旅遊”等獎勵方式是不是真能使員工工作得更出色？

以上這一連串問題似乎並不新鮮，均屬於經營管理的老套路，重新提起有時難免帶有“俗氣”的感覺。然而，目前許多旅館卻正使用著這些獎勵手段，刺激員工的積極性，提高工作和服務的水平。許多經理對這種獎勵制度基本上都有相似的看法。他們同時還分別對獎勵制度進行了分析，找出了真正有效的獎勵措施，並談出了如何具體實施這些措施的步驟。

“威斯汀旅館旅遊集團”(WESTIN HOTELS & RESORTS)人力資源部副主席吉米·林德(JIM LYNDE)說：威斯汀集團有多種獎勵制度。他們是根據不同的工作性質而制定的。林德說：“獎勵制度中最有實效的正是那些直接了當的方式”。讓人做好了，就能得到。最重要的是針對不同性質的工作，採用不同的獎勵方式，把獎勵標準訂得越具體、越接近某个工作性質，越能收效。比如說，獎勵門衛或接待員找客人遺失的太陽眼鏡的標準，就不一定適合用於財務人員，因為他們從事的工作性質是截然不同的。”

林德說：目前他所實施的FRONT OFFICE促銷獎勵是對客房賣得多的人，使住客率增高了，就獎勵他們現金或請他們在酒店裡進餐。而“每月模範員工”選拔的獎勵制度在威斯汀集團

裡也有實施，但稍微不同於別的酒店，員工祇把眼睛盯在獎勵品上面。但在威斯汀集團裡，其意義主要是在樹立榜樣，使人有一種被承認的榮譽感。林德並說：使獎勵制度行之有效的原則是“有始有終”。

儘管“三角洲山間客棧”(DELTA MAINTAIN INN)的總經理漢克·斯塔克霍斯(HANK STACKHOUSE)不贊成在酒店樹立“每月模範員工”制度，但他也有自己的一套獎勵措施。這套措施是從“雇員自主權”的獎勵形式發展而來的。按他自己的說法叫“愉悅執照”(LICENSE TO PLEASE)計劃。斯塔克霍斯每月拿出50張5元(共計250元)獎給員工。用這種辦法鼓勵一小批勤奮的員工去主動思考和解決難題。

斯塔克霍斯說：“我們發現我們的員工能當機力斷，處理好許多難題。用這種獎勵辦法，我們可以表達我們的看法，亦即我們很欣賞他們的做法”。

獎勵的具體辦法如下：比方說客房的鎖壞了，接待員及時通知後勤人員修理，接待員自然受到客人的表揚，他的名字在旅館評議卡上出現。總經理在仔細閱讀每一張卡的時候，發現了這一張，於是便立即複印一份，夾上感謝信和五元錢送給這位接待員。信中另要求這位接待員提名在解決此事過程中協助他的後勤人員。總經理繼續給那位被提名的後勤人員送去感謝信和五元錢。同時兩個人的名字也被放進了彩券箱，參加一年二度的加勒比海或阿拉斯加旅遊的抽獎活動。

斯塔克霍斯自一九八九年起便開

始實行這套獎勵措施。他根據旅客的意見和員工的態度，調整著“愉悅執照”計劃的實際效果。兩年裏，他便發現填寫“旅館評議卡”的客人從百分之二上升到百分之四；而贊揚酒店服務“佳”或“絕佳”的信則從百分之九十三上升到百分之九十八。提出投訴批評的信則從一九八八年的百分之五點二下降到去年的百分之一點七。

在溫哥華的“加拿大太平洋酒店”(CANADIAN PACIFIC HOTEL VANCOUVER)，也出現類似情況。投訴減少，表揚增多。這座擁有五百零八個單位的酒店人力資源部經理薩麗·哈特(SALLY HART)說獎勵制度在改進客人滿意程度方面起了很大作用。

該酒店歷來以“優質服務”著稱，其用人制度甚嚴，在顧用員工時，都要經過相當謹慎細緻的面試；這使雇主和雇員都能看清他在服務業裡最佳位置，最適合做的工作。每次篩選要經過五次面試，使人馬上就知道此人是否適合做服務業，適合做哪方面，並使應試人同時了解了加拿大太平洋旅館集團裡的經營運作過程。

哈特說：“我們希望他們從一開始是很成功。面試既可使經理和培訓人員更容易作出決定，亦使雇員更能夠了解自己最適合做什麼工作。”

哈特除了在招聘員工時強調了選人的重要性，還講了一條重要的管理經驗：有時事情雖小，意義重大。經理在跟員工談話時尊敬地叫著他的名字，或者給員工送一封感謝信，其實都在增強個人對公司的感情和忠誠。

加拿大太平洋旅館集團採用了一整套等級制獎勵制度。同級員工推選同級的“模範員工”，員工們對自己的成績被承認都很高興，反應強烈。用哈特的話來說“從人力資源的角度

來講，一切事情都是圍繞著工作品質，生活作風，公司士氣，技術水平和吸收新成員的能力展開的。”

那麼，加拿大太平洋集團如何得以知道“優質服務”行之有效？哈特說：據過去兩年的資料統計，酒店的缺勤率、解雇率在面試篩選雇員方面的人力花費僅為以往的一半。調查表明百分之七十四的經理認為“優質服務”計劃“十分有價值”，加拿大太平洋集團裡有百分之九十三的經理對此計劃評價也很高，視之為促進員工積極性、增加客人滿意程度的好計劃。而在一九九一年的公司民意測驗中，員工們卻向加拿大太平洋集團的領導表示：他們並不一定需要金錢或旅遊等獎勵才會幹好工作。反之，他們需要知道更多自己公司的情況，他們需要有進一步受到培訓的機會，更需要思想感情的交流，並想和公司建立良好的關係。



# 藍星



## 汽車修理廠

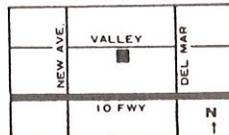
BLUE STAR AUTOMOTIVE

主修 **MERCEDES BENZ**  
**BMW VOLVO**

- 換油 · 剎車 · 冷氣 · TUNE-UP
- ABS, ACC, TCC, SRS ·····
- (疑難電路診斷) · 輪胎換新
- 噴射引擎系統檢查修理
- 引擎翻修變速箱 OVERHAUL

- 美國賓士原廠鑑定技師
- 全室內車輛保養修理廠
- 安全系統保障您車安全
- 精湛技術一流品質保證

JOHNNY TENG (小鄧) 主持為您服務  
原ALHAMBRA BENZ DEALER 大修技師



**(818)3000-800**

星期一至六 · 8:30 ~ 6:30

324 W. VALLEY BL., SAN GABRIEL, CA 91776  
(富昇廣場斜對面)

# 美國人的銷售對策

本社

美國旅館協會於今年七月三十日至八月一日在華盛頓特區海厄特大酒店舉行了為期三天的全國市場銷售年度會議。本刊摘要刊載這次會議在促進銷售、吸引客人、提高住客率等議題上的一些建議，供會員們參考。

- 把旅館管理和經營的重點放到市場行銷上，大家促銷，人人訂房。
- 定期召開“絞腦汁”會議，讓全體員工發表意見，因為他們都各有吸引客人的辦法和主意。
- 透過促銷推廣在經濟不景氣時期創造生意。如果你不知該怎麼辦，那就去請教別人。
- 認真研究、分析每一個客源情況，透過強力推銷及廣告宣傳來不時地增加一、二個百分點。
- 利用公關小組瞭解客戶的需要，並投其所好回餽客戶。
- 讓旅館全體人員理解以市場為重心的原則。大家都必須銷售，從上到下逐級進行。
- 對銷售人員實行更多的獎勵刺激，獎勵那些能訂到團隊生意的人。
- 告訴客人你與你的競爭對手有那些地方不同，不要以為他們對你的旅館和服務已經十分瞭解。他們也許並不瞭解。
- 組成並運用包括部門主管及其參予銷售的第一線人員的市場銷售計劃組。
- 抓緊做好當月市場分析月報表，研討以後90天裏及來年計劃，並根據市場統計數據，研究影響你旅館和所在社區的經濟或文化趨勢。
- 不要在那些不太可能入住你旅館的

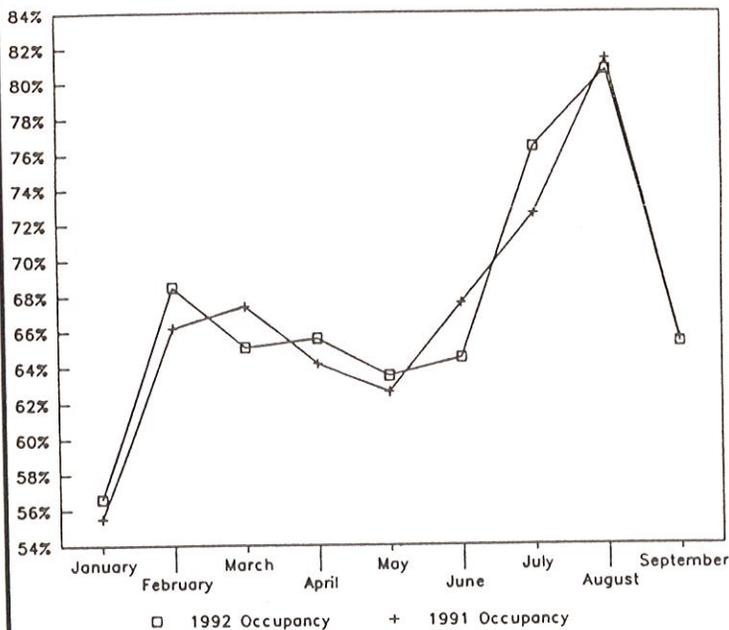
！  
客人身上花錢太多。

- 不要把市場的面舖得太廣，而應集中力量，瞄準那些離你距離近而且可能接近的市場。
- 有些市場促銷活動一定要適合時宜。
- 不要把同一促銷信息傳遞給所有客人。不同性質、不同類型的客人要用不同的宣傳語言。
- 列出大客戶的清單，並加強促銷，提高他們的回頭入住率。
- 你需要全體員工來面對面的直接銷售。
- 讓內部業務會議開得熱鬧，用實際操練等方法使銷售人員能更加進入狀況，激發他們的靈感，使他們銷售得更出色。
- 應有市場行銷預算，隨時準備推出新的廣告或推銷活動。
- 對櫃台及預訂部門的員工實行獎勵制度，刺激他們的積極性。
- 隨時給老顧客發信，讓他們知道酒店將舉辦的促銷活動。
- 開發“家庭團聚”，“合家歡”的業務。
- “見風駛舵”，學習其他酒店的成功經驗，並緊緊跟上。
- 與當地電台或電視台做交易，為他們的商業節目提供房間。
- 多訂旅遊團，他們會對增加生意有直接幫助。
- 打零散客人的市場，他們的市場很大。
- 要讓旅行社充分的了解你，直接給他們寄資料，並邀請他們來旅館參觀。
- 與客人們多交談。

## 聖地牙哥旅館市場

### 租房率小跌，租金略上揚

Monthly Occupancy 1992 Vs 1991  
Overall San Diego County

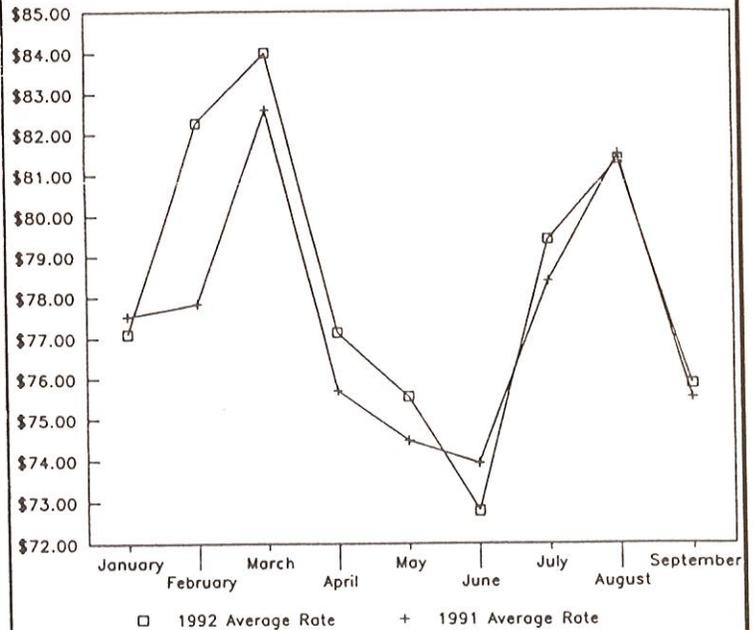


根據旅館市場調查公司 PKF(PANNELL RENT FORESTER)最近公佈的一九九二年九月份的旅館市場調查報告結果顯示，與去年同期相比，聖地牙哥地區的旅館租房率全年基本相同，但租金卻稍高。

根據統計，聖地牙哥地區九月份平均租房率為百分之六十五點三五，和去年同期的百分之六十五點五六的租房率相比，僅減少零點三個百分點。但平均每日租金卻呈現百分之零點四的增幅。九月聖地牙哥地區的平均旅館每日租金為七十五點八七元，而去年的平均租金則為七十五點五三。從中可以看出一種傾向：在經濟不景氣，租房率普遍下降的情況下，人們靠壓低租金來招攬生意，比如今年三月盡管租房率比去年低約二個百分點，但租金卻高於去年平均價一元多。

自今年三季旅館市場的表現來看，

Monthly Average Rate 1992 Vs 1991  
Overall San Diego County



除二月和七月份時值旅遊旺季而比去年同時期的成績略高外，其餘月份的租房率幾乎與去年同期相差無幾。而在旅館租金方面，除六月份低於去年同期外，其餘月份均高於或同於去年。

聖地牙哥地區的旅館市場，各區的情況差別頗大。大致可分四種情況：一、租房率高，租金也增高，如 DOWNTOWN 區，租房率比去年增加了五點二，租金也增加了八點七。二、租房率降低，租金增高，如南灣地區租房率比去年下降了十點，而租金卻上揚了九點三。三、租房率增高，租金卻未增，甚至降低，如 LA JOLLA 地區，租房率上升八點三，租金卻下降一點二；再如北海岸地區，租房率上升十二點二，租金卻僅上升了一點零；東區租房率上升八點二，租金卻僅上升一點二。這種情況占聖地牙哥旅館市場的大多數。四、另有少部分地區

租房率和租金均有降低，如 MISSION VALLEY 租房率下降了六點四，租金也下降了零點六；海灘區租房率比去年下降四點六，租金也下降一點二。透過上述數據，可以看出由於經濟不景氣，聖地牙哥地區的旅館市場也受到了不小程度的影響。

商務及其他高格調日租金在 110 元以上的旅館，與去年同期相同，而租金卻減少了一點一個百分點。相反日租金在 35 元以下的旅館也減少了百分之五點六，租金下降百分之一。日租金在 55 元到 95 元以及 95 元到 110 元之間的旅客租房率均比去年增多四到五個百分點，但租金沒有增加甚至還有下降趨勢；從日租金 35 元至 55 元，以及 55 元至 75 元的旅館，雖租客率下降，但租金卻增加了一到三個百分點。這裡同樣反映出一種銷售趨勢，即低租

金的客房相應提高租金，高租金的客房相應降低租金，或以某種優惠折扣的銷售政策拉住客人。

另從旅館規模來看，二百個單位以下的旅館經營均比去年好，租房率增加二到三個百分點，租金也比去年增加了三點一個百分點；相反，六百個單位以上的旅館，儘管租房率減少了七點五個百分點，但租金卻上升了百分之三點六；淡季損失最重的是二百到六百個單位之間的旅館，租房率下降了一點六到點七，租金下降了百分之一點二。

總起來看，在目前經濟持續不景氣的情況下，三百個單位以下的中、小型旅館相對要比中、大型旅館穩定一些，所受影響稍小一些。而從整個聖地牙哥旅館市場來看，目前尚無復甦回升的跡象。

## 華人唯一 Mitel Qualified Dealer (MQD)

# VICOMPTEL

Computer & Telecommunication Inc.

# 美加電訊公司

電話系統良好與否，直接影響電話費用  
本公司有專人為您示範，講解最經濟  
最適合您事業上的電話設備。  
歡迎蒞臨參觀，比較或電話詢問！

(818)442-9929

FAX(818)442-9860

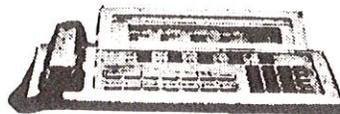
**(800)322-6591**

(SALE ONLY)



代理：

MITEL • SIEMENS  
IWATSU • MACROTEL  
TEL-ELECTRONICS



項目：• **旅館電話**

HOTEL/MOTEL TELEPHONE

• **辦公室電話**

BUSINESS TELEPHONE

• **自動電話費計算**

CALL ACCOUNTING SYSTEM

• **自動答錄電話**

VOICE MAIL

/ AUTOMATIC ATTENDANT

• 提供全套工程製作/設計

• 安裝至售後服務

• 專業技術人員 **24小時**

**七天** 服務

2311 N. DURFEE AVE. EL MONTE, CA 91732

# 會員申請表



## 南加州台灣旅館業同業公會

TAIWAN INNKEEPERS ASSOCIATION OF SOUTHERN CALIFORNIA

### 會員申請書

MEMBERSHIP APPLICATION FORM

|      |     |
|------|-----|
| 會員姓名 | (中) |
|      | (英) |
| 通訊地址 |     |
|      |     |
| 連絡電話 |     |

本人為  
本公司為

申請加入為新會員

申請加入為榮譽會員

繳  
會員年費

50元50單位以下  
 100元51~99單位  
 150元100單位以上  
 150元榮譽會員(公司)  
 100元榮譽會員(個人)

贊助(訂閱)旅館通訊  
 25元

合 計 \_\_\_\_\_ 元

|         |  |
|---------|--|
| 旅館或公司名稱 |  |
| 地 址     |  |
|         |  |
| 電 話     |  |
| 旅館單位數   |  |

支票抬頭: T.I.A.S.C.

郵寄地址: 3015 WALNUT GROVE AVE., #C  
ROSEMEAD, CA 91770

公會電話: (818) 280-2207

☆本欄由公會填寫  
金 額: \_\_\_\_\_

支票號碼: \_\_\_\_\_

會員卡編號: \_\_\_\_\_

會 員 卡: 製卡

郵寄

# 加聯保險 及所屬機構



*Unico*



*Precision  
Risk Management*



*UCA  
General*

- 經驗豐富
- 服務週到
- 保費合理
- 報價迅速

- 旅館、餐館
- 購物中心、公寓  
等商業保險
- 勞工保險
- 房屋保險
- 健康保險

11423 E. 187th St., 2nd Floor, Artesia, CA 90701  
310-865-8583 • 714-761-1207 • 800-426-2148 • Fax: 310-924-1640  
San Diego Branch: 619-576-2300 • Fax: 619-576-2303