

编者按

过去一年，湖南在多重挑战中逆势而上，经济社会发展取得了新的成效。立足民营视角，湖南为地方营商环境现状“精准画像”，着力推动全省各类群团组织成员大规模创新创业，实现了全省“优化营商环境一盘棋、一张蓝图绘到底”的新格局。而这一亮眼成绩背后，得力于千千万万名湘商，也离不开创新创业的WOMEN（我们/女性）。

WOMEN如何在湘商新经济领域创业逐梦？我们特别策划“巾帼初心耀三湘·创业篇”专题报道，聚焦新时代不断崛起的女性力量，记录属于WOMEN的创业传奇！



扫一扫，看创新创业好故事视频

打造儿童友好酒店，她用三大秘诀转亏为盈

今日女报/凤网记者 欧阳婷 李超

暑期来临，不少景点和酒店迎来了客流高峰，龙咏非的酒店也不例外。每天早上，龙咏非就早早地赶到旗下的喜龙美人谷大酒店的后厨，查看运送过来的食材；之后，她又前往酒店公共空间，检查卫生情况，“我们都是用纸巾去擦拭检查的”。若有客人前来咨询，她也亲力亲为，“一天下来，时间都被安排得满满的”。

龙咏非是湖南省喜龙酒店管理有限公司董事长，公司旗下创立了金龙渔村、喜福楼、人家小院、湘味居四大餐饮品牌及喜龙美人谷一家集餐饮、住宿、商务、休闲于一体的综合型大酒店，公司成为益阳市桃江县餐饮行业的一张“名片”。

从一家只有6张桌子、5名员工的小饭馆，到如今的餐饮酒店管理公司，龙咏非说自己一直在创业路上。龙咏非是如何将一家餐饮店做大做强发展为益阳市龙头企业？她的故事或许能给人启发！

人物名片

龙咏非

- 湖南省喜龙酒店管理有限公司董事长
- 湖南省女企业家协会“十佳爱心企业家”
- 益阳市女企业家协会常务副会长、秘书长



秘诀一：诚信

对顾客透明，不拖欠供应商一分钱

1997年，龙咏非下岗了，为了养家糊口，不少同期下岗的同事选择了外出务工，她却萌发了自己创业的想法，很快，她盘下了一家即将倒闭的餐馆“金龙渔村”，“民以食为天，总会有人有吃饭的需求”。

“当时就一个门面，6张餐桌，加上我自己，5个员工。”开局并不容易，龙咏非回忆，整个店面是一个小平房，厨房是一个自己搭的棚子，到了下雨时，店里面也会漏雨。

等到把店铺修缮完毕，龙咏非的启动资金也所剩无几，但她并没有退缩，“我觉得我骨子里有一股拼劲和韧劲。”龙咏非说，“我相信我一定会成功”。

在龙咏非看来，做生意最重要的是诚信，首先是对消费者诚信。虽然店铺规模小，但龙咏非并不懈怠，而是倾尽心力去经营。

龙咏非从采购食材，到清洗、配菜、炒菜、结账，都亲力亲为，从源头把关，她告诉记者，她要求所有的菜品“自己能吃，父母能吃，孩子能吃，才给我们的顾客吃”。

其次，龙咏非对待供货商或合作伙伴同样坚持诚信的原则。不少和龙咏非合作过的人表示：“跟龙咏非做生意不需要签合同，她的承诺就是合同，我们都信得过她。”

龙咏非记得，自己创业不久后，桃江县就遭遇了特大洪水，当时，有一位供应商不仅货品、原料都被大水冲走，就连装有送货票据的匣子也不见了踪影，眼看着全部的家当都付诸东流，这名供应商凭借着记忆出去讨账，但对方都没有票据为由拒绝支付。

就在供应商忧愁之际，龙咏非主动给她送去了8000多元货款。此后，这名供应商成为龙咏非的长期合作伙伴，如今一年的合作金额达到上百万元。

这样的例子并不是少数，只要情况属实，龙咏非从不抵赖，即使因为经营导致资金周转困难，她也会借款如数付清货款。

也因此，大多数供应商和龙咏非维持了多年的合作关系，他们提供给龙咏非的货物都是选了又选，保质保量。

在龙咏非的打拼和坚持下，小店的生意越来越好，回头客也越来越多，规模不断扩大。2010年，在将第一家餐馆从一间门面扩充至4个门面后，龙咏非又针对顾客的不同需求，先后打造了4个餐饮品牌，“要让我们的餐馆成为桃江人的大众厨房”，并成立了湖南喜龙酒店管理有限公司，解决了近400名下岗职工、农民工的就业。

秘诀二：担当

员工有归属感，“头回客”变“回头客”

随着产业的规模越来越大，龙咏非发现，服务也是吸引客人的重要因素，“菜品是生命，服务是寿命”。

为此，龙咏非一有空就告诫员工，在接待顾客时，一定要“真诚、热情、微笑，要注重细节”。

为了给顾客更好的服务，龙咏非尝试着“放权”给每一位普通员工。她举例，如果顾客在用餐消费时，发现菜品存在瑕疵或者不足，员工可以在服务范围内，直接决定是重新再做一份菜品，还是通过打折等其他方式弥补顾客，“避免了层层上报带来的争执和等待”。

对员工要求高的同时，龙咏非提供给员工的工资福利也水涨船高，“我不仅要用餐饮让顾客快乐，也要让员工幸福，幸福的员工往往可以带来更多快乐的顾客，才可以把头回客变成回头客”。

创业20余年，龙咏非坚持把员工福利待遇放在第一位，即使遇到资金困难，她也千方百计地保证按时发放员工工资，“我们公司85%是女性员工，在此之前，她们大部

分是下岗职工、留守妇女”。

2020年初新冠疫情暴发后，龙咏非的公司经营收入比以往减少了近80%。为减少损失，龙咏非决定带领员工“自救”，为此，她挑选了几名会做面食的员工，集中制作大肉包，并通过微信朋友圈、抖音短视频和直播等推广销售。个大馅多的肉包一经推出，买的人很多，仅仅通过线上下单，每天销售额就超过3000元。为了鼓励员工，龙咏非带头化身“配送姐姐”，开着车将包子送至顾客家中，“一天配送工作可以赚上百元”。

龙咏非说：“虽然一个包子赚不了

多少钱，但疫情发生这几年，我们靠着卖包子，没有裁掉一名员工。”她戏称，他们做的手工大肉包是“励志包”。

在日常工作中，龙咏非会教员工们适当“摸鱼”。“站累了，就坐下来休息。”为此，她特地定做了高脚凳，让前台员工坐着也能够服务顾客。

因为丈夫工作忙碌，家中老小都由龙咏非照顾，所以她也时刻关心员工的家庭生活，公司会在员工每月工资的基础上额外发放200元孝心津贴，“这是提供给员工孝老爱亲的钱”。此外，龙咏非每年还带领员工参与关爱孤寡老人的公益活动。



在龙咏非的带领下，公司的凝聚力极大增强，在她的餐饮店里，经常可以看见父子档、母女档、夫妻档，干得最久的员工从创业之初就跟着龙咏非，如今通过自己奋斗，成为公司的高管。

酒店组织的刀王争霸赛上，龙咏非正在为参赛员工的刀工打分。

秘诀三：友好

亲子游乐，打造益阳市首批儿童友好酒店

作为一名餐饮人，同时，作为省政协委员和益阳市人大代表，龙咏非一直有一个梦想，成立一家属于桃江人自己的酒店。为此，她主动承担了开发建设旅游生态酒店的桃江县重点招商引资项目，自己带领团队从设计到建设施工，以一贯认真的工作态度和女性特有的敏锐细致，对工程质量精益求精，打造了以桃江文化为主题的喜龙美人谷大酒店。

2021年10月，美人谷大酒店正式营业，作为桃江的新地标，先后被评为国家四星级旅游饭店、湖南省五星级乡村旅游区等。酒店的建成

对桃江县乡村振兴有着重要意义，为附近的村民增加了就业岗位100余个，带动了周边经济发展。

“我们发现，顾客的需求已经从吃饱变成了吃好。”因此，龙咏非改善了就餐环境、服务等方面，让顾客能沉浸式用餐。

随着“亲子游”愈来愈热，龙咏非专门开辟出室内室外两个空间，分别打造了游乐园，让孩子能够玩耍，还免费提供了亲子玩乐的设施，让每一个家庭可以在趣味互动游戏中增进彼此的感情。

同时，龙咏非还对一些客房进行

了适幼化改造，特别准备了孩子们喜欢的榻榻米床铺、卡通主题的床单和帐篷，“就连餐食，我们也特意开发出一系列符合孩子口味的菜品”。正因这份“友爱”，2024年，美人谷大酒店被评为“儿童友好试点酒店（民宿）”，这是益阳市首批儿童友好酒店。

创业28年来，龙咏非坦言，从最开始的小餐馆，到如今的四星级酒店，她一直没有停下创业的脚步，而对餐饮行业的热爱成为她深耕这一领域的动力源泉，“热爱可抵岁月漫长，只有真诚与爱才可以让企业走得更好、更远”。