酒店管理三正行动纲领第六章 经营哲学和经营方针

第十二条 经营哲学  
我们的经营哲学是：利己先利人。  
我们认为，企业的经营行为必须建立在与客户“共赢”的基础之上。如果我们不能为顾客提供物有所值的产品和服务，我们将会失去获取自身利益的机会。  
我们应致力于为客户创造超越期望的价值，以使我们赢得更大的市场空间和更多的盈利机会。

第十三条 经营方针  
我们的经营方针是：市场导向，顾客第一。  
我们认为，市场是企业赖以生存的基础。我们必须始终不渝地坚持市场导向，增强市场敏感性，企业的市场定位、产品开发和市场策略等经营行为，都必须适应市场变化。  
我们视顾客为我们存在的理由，满足顾客需求是我们永恒的主题，为顾客创造价值是我们永远的追求。  
我们认识到，专业化和差异化经营，是增强企业市场竞争力、提高企业经济效益的重要手段。专业化经营，就是要求我们必须不断提高企业的专业化经营管理水平，在同行中形成自己的专业化优势，在行业市场竞争中占据有利地位；差异化经营，就是要求我们必须以市场为导向，以专业化经营为基础，通过创新经营，变“大同”为“不同”，变“小异”为“大异”，做到“人无我有”、“人有我优”，以增强企业的竞争优势。