

促复苏 酒店业界多管齐下

□ 本报记者 王玮

新冠肺炎疫情暴发以来,酒店行业一直在尽力为需要住宿的人们提供帮助。然而,“春节以来,全国各大酒店入住率下滑80%以上,有的入住率不足4%”也是酒店行业不得不面对的现实。随着各行业逐渐复工,酒店经营者们在“救人”的同时也启动了“自救”模式。

保住一线员工

酒店作为高固定成本行业,受疫情影响很大。要不要降低人力成本?采访中,多位酒店集团负责人明确表示,不会裁员。

华住集团创始人、董事长兼CEO季琦在《关于疫情的第二封信》中这样说道:“保住一线员工是第一位的,这是长期制胜的根本。”

开元酒店集团总裁陈妙强表示,不管损失多大,集团办公会议决定,不会通过裁员来应对危机,不让员工因失业陷入困境。

这一承诺的背后,可谓是千斤重担。相关数据显示,正常情况下一家连锁酒店一位一线员工的人力成本每月要6000元左右,按一家酒店集团有10万名一线员工来计算,每月的人工成本就是6亿元。

为了表达企业对于保住一线员工的态度和决心,包括华住、亚朵在内的多家酒店集团管理层选择自愿降薪30%至50%。

采访中,也有酒店集团的管理者表示,假如疫情时间超过3个月,在用工问题上有可能需要进一步调整。比如通过员工调休、部分上班,只发基本工资、暂缓支付社保养老保险等方式来应对。

记者从多家酒店了解到,许多一

线员工表示愿与企业同舟共济,或要求只发放基本生活保障费,或同意延迟发放工资。

对此,有人力资源方面的专家认为,企业尽力保障员工利益的做法,会得到大部分员工的回应,在疫情过去以后,他们更愿意通过努力工作来回报企业。皮之不存,毛将焉附。企业当然也要综合考虑所面临的困境,谨慎评估自身实力,毕竟支撑下去才是最关键的。

培训网课热播

在复工时间未定的当下,大部分酒店经营者达成共识,就是利用这段难得的空闲时间修炼内功。

记者对比几家酒店集团的直播网课发现,酒店直播网课大致分为两方面内容:一部分是针对管理人员的,主修方向为疫情下如何做好开工准备;另一部分是针对员工的,以提升员工基本功为主。

记者从开元酒店集团了解到,从2月15日起,该集团针对不同层级的员工开放了多种线上培训计划,所有培训均由开元大学组织完成。直播课程涵盖了品牌建设、市场调研、收益管理、销售、电商、运营等多方面。酒店还向一线员工推送了26个技能操作视频教程,使其在停工期间也能提升技能。

为了帮助酒店员工修炼内功,各地的旅游饭店协会也行动起来,纷纷开通公益直播课程。近日,北京市旅游行业协会饭店分会联合包括美团大学在内的多家酒店教育咨询类企业,推出了系列直播课程。内容涵盖疫情下的企业用工管理、如何打造酒店员工情绪的“防疫墙”、疫情期间酒店经营和管理应对策略等。直播观众数量次次破万。

产品不断升级

如果说修炼内功只是酒店“自救”的对内措施,那么,不断升级防控产品和服务满足当下消费者的需求则是仍在营业的酒店的对外“自救”措施。

连日来,为了解决企业无宿舍或集体宿舍无法达到“个体居家隔离”标准的难题,多家酒店集团推出“居家隔离房”产品。

华住酒店集团旗下2300多家在营酒店提供“净新房”服务。为了保障房间清洁卫生,华住制定了26道清洁步骤,并提供早餐分餐和送餐到房服务。汉庭酒店仅空调清洗杀菌这一项工作就新增了多个深度清洁环节。

还有多家酒店提供的包括自助入住、机器人送物、零秒退房等“无接触服务”,深受客人的喜爱。

此外,首旅如家酒店集团于近日宣布,再次升级安心住服务,在全国推出1800家“放心酒店”,围绕酒店公区、厨房、客房三大空间,制定了24项专项清洁标准,落实59项防疫清洁措施。首旅如家App还特别增加了自助选房功能。

拓宽销售思路

北京第二外国语学院旅游科学学院院长谷慧敏表示,在市场需求很低的当下,对于酒店业者来说,各种形式的节约成本也是“自救”的方式。对此,一些仍在营业的酒店,已从关闭部分楼层或只开放少数楼层开始,通过集中管理来控制成本支出。

此外,拓宽销售思路也成为一部分酒店“自救”的另一种选择,如开拓外卖市场。

北京宣武门商务酒店相关负责人告诉记者,疫情防控期间,酒店在线上为客人提供预订服务,然后将客人选

购的食材当天快递给他们。后来,为了满足市民持续的预订需求,酒店就从批发市场引进新鲜的蔬菜,平价提供给市民。

为了保证员工的饮食安全,一部分已经复工的企业也开始挑选外卖餐饮机构。食材可以溯源、拥有严格检疫措施的中高端酒店成为他们的首选。目前,已有多家酒店推出性价比颇高的商务套餐和盒饭,价格从几十元到几百元不等。

看到纷至沓来的订单,一些酒店选择与互联网外卖平台合作,采取“线上建店”“无接触配送”等方式拓宽外卖市场。

对此,上海星硕酒店管理咨询有限公司首席咨询官袁学娅建议,位于城市商务区或工业园区的大型会议酒店,可以采取提供餐饮服务的销售方式,服务对象可以锁定为酒店周边已经复工的办公楼或者大型工业区企业的员工。“但是,也不是所有高端酒店都适合在这个时期发展外卖服务。”袁学娅提醒道。

意识到自身短板的度假酒店开始预售疫情过后的度假产品。如诗莉莉酒店集团以三至五折的优惠价售卖全国4地13店的三天两晚通兑券,还赠送附近景区门票等。

一些酒店集团更倾向于从单纯销售客房间夜向生活方式平台发展。“在企业的业务构成中,非酒店业务发展迅速,过去一年生活电商销售额增长了500%。当下,我们的电商平台售卖的消毒清洁产品、洗护产品正是消费者需要的,销量很不错。”亚朵相关负责人介绍。

正如有专家提醒的那样,在当前的形势下,酒店业者不能盲目乐观,也无须过度焦虑。这个时候,更应该多些冷静的长线思考,为疫情结束后的春暖花开做好准备。

为未来业务新增长点。

要解决短期内面临的较大现金支出压力,餐饮企业一方面可以运用各地出台的扶持政策,争取政府补贴和银行贷款;另一方面,可以通过工资协商的形式与员工达成共识,采取部分发放工资、延缓发放工资等方式,解决短期内的现金周转之急。

建立资金出现缺口的应急机制,平衡工资、货款、营销、门店端和工厂端的支出,控制好成本,杜绝一切跑冒滴漏。

疫情过后,一些小微企业将面临淘汰,大量的消费机会被释放,有实力的企业应有准备、有组织地拓展业务。

面对现金流紧张的现状,餐饮业将吸引大量金融机构的积极关注与投资热情。企业应冷静权衡吸纳资本的机会,不宜在特殊时期过分放低自身品牌价值,要注意区分短平快的投机与建立在深刻理解基础上的共赢合作。

逆境期也是企业凝聚团队力量的机遇期,只有经历困苦,团队成员才能深刻体会“企业在我在,企业亡我亡”的紧迫感和使命感。餐饮企业应适时开展培训,激发每一位员工了解行业发展形势、企业经营状况的自觉行为,进而坚定信心,理解和支持企业的战略目标、管理理念及管理措施,共同谋求发展。

类似政策,为经营困难企业救急。

再次是税收优惠和减免政策。近期,财政部和税务总局发布了《财政部、税务总局关于支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控有关税收政策的公告》,符合条件的企业可享受免征增值税的优惠。其中,第五条规定,对纳税人提供生活服务取得的收入可免征增值税。而提供生活服务的企业中,就包含有为顾客提供住宿服务的酒店行业。

目前,我们正处在阻击疫情的关键时期,酒店业市场何时恢复还难以确定,在此期间,酒店除了要用好政府出台的相关优惠政策,力争能够降本、减租和减税外,还应该结合自己的实际情况,组织实施自救。不过,更重要的是需要酒店管理者树立信心,在这个特殊的时期安抚好员工,做好员工的人。新冠肺炎疫情的暴发,让我们酒店人失去了很多,但如果酒店能用好政府出台的优惠政策,抓住机会,做好自救,就一定会撑过这段困难期。

武汉四季鑫宝来酒店:

做好服务 让“战士”更好战“疫”

□ 本报记者 王苑

2月13日,是第二批浙江抗击新冠肺炎疫情紧急医疗队驰援武汉的第17天,也是武汉四季鑫宝来酒店接待150名医护人员的第17天。

“每天睁开眼都会想,医护人员有没有吃好?消毒工作做没做好?物资不够了怎么办?”酒店董事长程立大年初二从新闻报道中得知有些援汉医生吃不上饭、没地方住,就开始琢磨得做些什么,尽管武汉封城后,位于武昌区、武汉科技大学附属天佑医院附近的鑫宝来酒店已经劝离了住店客人,停止营业。

“1月27日,我们主动向武昌区政府提出申请,为援汉医护人员免费提供食宿。”程立说,第二天他就接到通知,当天晚上就有一批浙江驰援武汉的医护人员要入住。于是,他立马调用了7楼层、150多间房、70多名工作人员,为医护人员提供服务。

为了防止交叉感染,酒店不再接待其他客人,并采取了一系列措施,以确保医护人员与在岗员工的健康和安全。

“我们设置了医护人员专用通道和两部专用电梯。”程立介绍,他们还在走廊隔出了男女更衣室,所有医护人员要换上隔离服,进行全面消毒后,再通过专用走道和电梯进入房间。

同时,酒店工作人员不进入医护人员房间服务,毛巾、床品、餐食等都统一放在楼道,由医护人员自取。楼道里配备了微波炉,保证错过饭点用餐的医护人员也能吃上热乎饭菜。

“他们都是来帮助我们的人,既然住到我们酒店,我们就要保证让他们吃好住好。”这段时间,照顾好医疗队,成了程立和员工们的头等大事。

清点物资、安排采购、组织消毒、准备医护人员的一日三餐和夜宵,程立总是亲力亲为。“员工们每天要24小时轮班,工作压力和心理压力都很大。我要让他们知道,我就在他们身边,别怕!”

食材和防护物资短缺都是难题。按照一日三餐加夜宵的标准,酒店每日大概要准备供600人次的餐食。“我们没有稳定的采购渠道,从外地采购又送不进来,之前都是靠着节前后厨备下的食材支撑着。后来各

题。按照一日三餐加夜宵的标准,酒店每日大概要准备供600人次的餐食。“我们没有稳定的采购渠道,从外地采购又送不进来,之前都是靠着节前

本报讯(谢逸楷)“直播课快开始啦,大家赶紧准备准备。”2月21日下午两点不到,杭州市临安区“民宿文旅研习堂”微信群里就热闹了起来,一些民宿主不仅自己提前打开电脑或手机上的直播软件,还热心地提醒起群里的其他民宿业主,学习劲头十足。据悉,这已是近期他们第二次和中小學生一样通过网络直播上课了。

突如其来的疫情对旅游业造成了巨大冲击,临安区的民宿产业也损失惨重。据初步统计,受疫情影响,仅临安区民宿行业协会成员单位就劝退订房2000余间,合计损失730余万元。

“面对疫情,民宿不能束手无策,应该重新思考,整装待发,迎接春天。”临安区文化和广电旅游体育局相关负责人表示,文化和广电旅游体育局牵头成立临安民宿文旅研习堂,邀请老师在直播软件上授课,目的就是充分利用这段时间为民宿业主提

地都在支援武汉,酒店也得到了爱心人士的帮助,问题得以缓解。”程立希望能够尽快找到稳定的供货渠道,更好地保障医护人员的饮食。

“另外,就是酒店的消毒液,一次性拖鞋、员工的防护服、护目镜、手套、口罩等仍紧缺。”程立说,防护用品、消毒用品短缺是目前最让人头疼的问题。

事实上,在没有收入的情况下,酒店已经陷入亏损状态。程立坦言,除了医护人员的日常餐食,防护用品、消毒用品、员工工资、房租等支出给酒店带来极大压力。“武昌区政府已经跟我们对接补贴事宜,补贴标准是每位医护人员每天450元。2月10日,第一笔补贴资金拨付到位,补贴对于我们来说是一种肯定,也一定程度上缓解了资金困境,我们更有信心做好医护人员的保障服务。”

得知酒店的困难,程立的亲友和生意伙伴纷纷伸出援手,捐款、送物资。这些天,鲜少更新微信朋友圈的程立,几乎用掉了一年的流量。而这些更新里,都是他对热心朋友慷慨相助的感激。

这些热心朋友里,不乏入住酒店的医护人员,他们主动捐款,感谢酒店的贴心服务和工作人员的辛苦付出。有的医生还向程立转账,请他给酒店工作人员买些保健品或水果。“在医疗队的微信群里,我知道他们在一线冲锋陷阵有多辛苦。我们照顾他们,他们也体谅我们。”程立说,无论如何都要把服务做好,这群“战士”才能更好战“疫”。

除了做好住店医疗队的服务工作,程立还主动为入住其他酒店的医疗队提供支援,如采购物资、提供车辆或食材等,向支援火神山医院的相关单位捐赠蔬菜和防护用品等物资。“酒店的物资,有自己采购的,也有爱心人士捐赠的。我要确保这些物资能够发挥最大价值。只要有人需要,绝不收一分钱。”

进入酒店行业6年,程立第一次遇上如此情景。其实,他曾有过退出“止损”的机会。

“疫情当前,顾不上考虑这么多。作为武汉的一分子,我有这个条件和能力,就要尽我所能贡献力量。”尽管不知道疫情什么时候能结束,程立依然信心满满,“抗击疫情,战必胜!”

行业资讯

“云课堂”助民宿主远程“充电”

供更好更新的经营知识,推动民宿练好“内功”待复工。

近期的两次课上,授课老师分别讲解了《怎样打造网红民宿》《破解民宿中的“五大模块”》,重点就民宿IP、民宿文化主题以及疫情之下民宿该做些什么等问题与民宿业主进行线上交流。民宿业主们一致认为,在特殊情况下,这样的远程“充电”机会难得,相信对疫情过后民宿的恢复性发展具有很大的帮助作用。

据了解,在这次疫情中,临安区民宿行业积极应对,主动作为,不仅踊跃捐款捐物,还为一线医务工作者提供爱心房券370余张。值得一提的是,各民宿业主在做好防疫工作的同时,还坚持按照临安区文化和广电旅游体育局提出的乡村旅游“五个一”的标准要求,扎实推进民宿“一桌民间土菜、一个文创伴手礼、一个体验活动、一个农家小菜园、一个文化书坊”建设,不断提升民宿的文化内涵。

“消杀”软件助酒店高效防疫

本报讯(记者 陈静)加强酒店内部卫生及消杀是酒店防疫工作中的重点。如何让卫生及消杀工作高效且不留死角?如何将防控工作更好地落实到位?日前,一款免费对酒店开放的消杀卫生任务模板及管理软件,引起了记者的注意。

据该软件的开发者、蓝豆科技创始人杨书帆介绍,该软件将地面、桌面、门把手、水龙头等酒店客房的各项清洁任务以每日清洁的形式设置到蓝豆云系统中,管理人员可以通过系统对所有卫生消毒项目进行分配,并通过管理软件实时查看任务完成进度,掌握酒店内部当天的卫生消毒薄弱点,方便酒店在疫情期间对高频

率的消毒卫生进行统一管理。对于连锁酒店而言,则能随时查看每个成员酒店的卫生消毒执行情况,便于集团高效管控。

记者看到,蓝豆云上设置的酒店卫生消杀任务模板不仅包含了消杀的十多项具体任务,还备注了消毒方式及消毒次数。“所有的卫生项目都会对应到具体需要清洁的区域,如每间客房、走廊、公区等。”杨书帆说,除了让员工用好模板,管理人员还可以通过管理软件查看每个项目员工的执行情况,具体到任务是在什么时间、由哪位员工完成,做到实时管控。

“目前,上线使用的酒店已经突破100家。”杨书帆说。

声音

用好优惠政策渡难关

□ 祖长生

对于酒店人来说,这个春天注定是难以忘怀的,新冠肺炎疫情的出现,几乎让所有的酒店都猝不及防,乱了阵脚,不知该如何应对。相信经历过2003年“非典”疫情的酒店人还都心有余悸,担心着酒店未来的命运。

STR统计数据显示,国内酒店的入住率从2020年1月14日的70%,不到两周的时间,跌到1月26日的17%。新冠肺炎疫情的发生,对酒店市场的冲击相当大,不少酒店停业或维持惨淡经营。近期,财政部、国家税务总局、文化和旅游部以及各地方政府相继出台了一系列包括减租降税在内的优惠政策来帮扶困难行业企业共渡难关,这其中就包含了住宿行业。那么,酒店作为住宿业中的一员,如何利用好优惠政策,通过降低运营成本来度

过“寒冬”呢?众所周知,人工成本、房租和税收,在酒店成本费用中都占有很大的比重,对照现有的优惠政策,减轻或消化一些困难时期的成本费用,对酒店度过“寒冬”是至关重要的。

首先是人工成本。酒店是劳动密集型企 业,为客人提供的更多是服务产品,人工在酒店成本中占有很大的比重,一般会占到营收的30%甚至以上。因此,降低人工成本,对帮助酒店渡过难关非常重要。近日,北京市社保局出台的《关于应对疫情影响支持中小微企业稳定就业岗位有关问题的通知》中,就通过“补、缓、放、简”四招来为中小微企业救急。其中,参保企业1月和2月应缴社会保险费征收期可延长至3月底。而且,受疫情影响较大行业的企业,可延长缴费至7月底,用以减轻企业人工成本负担。据此,酒店可对比政策进行自我评估,符

合政策条件的,可及时申报,得到优惠政策的支持。

其次是房租。对酒店而言,房租是成本支出的主要项目之一,尤其是以租赁经营为主的快捷或中端酒店,房租所占比例更大,有的甚至超过了人工成本。对处在该时期的酒店来说,房租减免或优惠政策,可谓是渡过难关的一剂良方。为此,不少省市也分别出台政策,对包括住宿业在内的处于困难期的企业给予房租方面的减免或补贴。例如:近日出台的《北京市人民政府办公厅关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情影响促进中小微企业持续健康发展的若干措施》规定,就包含了减免中小微企业房租方面的优惠措施,酒店可对照条件争取支持。符合条件的酒店,应积极中报并与业主及时沟通,争取在房租方面获得减免或补贴。除北京外,上海、海南、西安等省市也相继出台了