

随着疫情防控政策的优化,市场人气和消费正在稳步提升。记者近期采访了一些酒店,发现酒店业者正在根据市场的变化抢抓商机——

信心稳步提升 复苏步伐加快

□ 本报见习记者 唐伯依

北京部分酒店恢复承办婚宴和公司年会

“我们已经开始对外承接各种会议和宴会,这几天接到了几场小型公司年会的订单。”北京金陵饭店总经理夏良这几天忙碌了起来。

本周一已经有客人在京伦饭店举办了婚宴,该酒店相关负责人告诉记者,目前正在和几位客户商谈明年1月中旬的婚宴筹备细节。

近期,北京不少酒店开始承接婚宴、公司年会,并开始接受年夜饭预订,市场复苏的节奏正在加快。记者也从一些酒店了解到,虽然近期咨询和预订量有所上涨,但总体数量并不多。

北京万达文华酒店相关负责人坦言,能最终确认订单的客人并不多,不少客户因无法确保活动参与人员的健康状况而不能确定准确的人数。“一方面,我担心活动如果延期可能会产生相关费用;另一方面,也不确定酒店是否会由于服务人员不足而降低服务品质或是临时停业。”经常到北京出差的方先生道出了他的担忧。

客人顾虑的,正是酒店业者所关注的。京伦饭店相关负责人介绍,目前,如因疫情原因导致活动无法如期举办,客人可以无条件取消预订,或视酒店场地情况延期,酒店不收取违约金。

北京万达文华酒店相关负责人表示,客房可以当天取消或延期,但必须提前通知酒店。另外,有餐饮安排的



北京金陵饭店工作人员为客人提供服务 酒店供图

活动提前两个工作日通知酒店即可免费取消。

对于客人担心的健康安全保障问题,记者采访的酒店都已做了充分准备。北京金陵饭店制定了严格的消毒措施,配备了充足的N95口罩、免洗消毒液等物品,设置了自助入住机、送物机器人等设备,减少酒店服务人员与客人的接触。北京万达文华酒店为客

人送早餐到房间,并专门准备了隔离楼层,用于接待有症状的客人。

在餐饮安全方面,京伦饭店认真执行每餐后消毒程序,通过严格的卫生和食材管理打消客人的顾虑,让食客安心到店就餐。

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云建议,酒店要做好日常的环境消杀,为住店

客人提供相对安全的环境,还要做好营销宣传,通过价优物美的产品吸引消费者。

在华美酒店顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱看来,会议、婚宴是消费刚需,随着生产生活的逐步恢复,这些消费会逐步回暖,春节消费将是试金石。

记者了解到,不少酒店已经推出了节日套餐,年货、年夜饭成为重点。

北京金陵饭店推出了新春礼盒、年夜饭套餐以及房、餐、礼品全含的产品,同时推出外送服务。京伦饭店准备了不同档次和价位的元旦和春节家宴,推出了家宴套餐外卖礼盒,包含房、餐、礼品。北京首钢园香格里拉推出了年糕礼盒以及年夜饭外卖自提套餐。

在吴丽云看来,元旦和春节的酒店业绩增长是趋势,商旅客人以及春节返乡人群会是主要消费人群。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏表示,当前,酒店业正在逐步复工复产的过程中,距离全面恢复还需要一段时间。从消费者的角度来看,异地过年、旅游过年、团圆饭是主要消费形式。而对于酒店,春节是一个重要的撬动本地客人消费的好时机,对市场有一定的拉动作用,有利于促进酒店业逐渐恢复至正常的经营状态,提振行业信心。

青岛海景花园大酒店:做好餐饮 打开流量入口

“如果将酒店比作一台机器,那么冬日里我们发出的声音应该比夏天还要热烈,只有这样,才能永远保持沸腾,淡季自然也就不淡了。”青岛海景花园大酒店总经理周泉红说。

红瓦绿树、碧海蓝天,宫廷风格的装饰,梦幻的欧式城堡……在不少青岛市民心中,开业于1995年的青岛海景花园大酒店一点儿不输新晋网红。

“我周末经常约着朋友过来,酒店的自助餐品类很丰富,餐厅里的日料刺身、龙虾螃蟹、熟食西餐、传统中餐让我们眼花缭乱,还是有不少本地人喜欢来这里‘解馋’。”青岛市民张女士说。

张女士提到的自助餐正是青岛海景花园大酒店的主推产品。“不少客人了解我们是因为自助餐,酒店便顺势推出‘餐+房’套餐产品,逐步实现‘以餐带房’。如今,因为打卡自助餐而到

酒店住宿的客人占到了总体预订量的50%。”周泉红介绍。

今年双十一,青岛海景花园大酒店推出了49种套餐组合,包含自助餐、客房、健身康体、中餐、早茶以及婚宴服务等产品,并将有效期延长至明年3月底。

“高性价比的产品能吸引更多的本地客源,拥有稳定客源后,我们就可以进行更多的思路创新与营销。”周泉红介绍,酒店制定了自助餐厅抖音直播等方案,针对细分市场进行精准营销,慢慢收获了新的流量入口和市场红利。

“举例来说,位于酒店顶层的斜顶家庭房对于商务客群来说,可能会存在不够便利等问题,但这类产品在小红书APP和‘侠侣亲子’小程序上却卖得很好,年轻客群觉得有特色、有氛围,适合打卡拍照。”周泉红介绍,青岛海景花园

大酒店专门成立了负责数字化营销的部门,每日收集各平台的用户数据与评价,对各渠道的产品进行单独设计,最终根据微博、抖音、飞猪等不同平台的用户画像进行有针对性的投放与营销。

青岛海景花园大酒店工作人员每日都要对相关平台收到的评价进行梳理。比如11月19日,酒店西餐厅在大众点评收到了1条3.5分的评价:“这次来吃感觉不如之前了,种类多却不够精致,鹅肝需要主动问厨师才能吃到,牛仔骨没有牛肉味。”

“针对这条点评,我们当日就责令西餐厅进行整改,要求西餐厅厨师长上报每日菜品分析,提高试菜频率,让客户感受到我们是真诚的。”周泉红介绍,青岛海景花园大酒店设立了一套完整的机制保障体系来确保顾客意见能够被收集、送达、分析与落实。

除了在各平台的营销,青岛海景花园大酒店也十分注重私域流量的建立,目前已经组建了50多个私域社群,吸纳了1万多粉丝。“每天酒店自助餐大约有700人左右的流量,再加上其他社交媒体平台的引流,如今各个社群还在不断扩大,我们也安排了专门的工作人员每日定时定点进行维护。”周泉红说。

年底将近,青岛海景花园大酒店对元旦、春节市场做好了准备,推出了新年专享园中自助晚餐优惠券、新年客房连住套餐、除夕夜单人自助晚餐券、海景年夜饭外卖套餐等。

“越是单体酒店,就越要把产品的优势放大。今后,酒店会主动承担更多社会责任,适应更多流量渠道,树立品牌形象,加强员工培训,让服务品质经得起考验,赢得更多客人的心。”周泉红说。

金陵连锁酒店:发挥托管优势 布局西北

“来新疆自驾10天,这是住得最舒服的一家酒店。酒店就在景区里,非常方便。不仅可以欣赏黄昏日落、明月星空,还可以拍出第一缕阳光照在网红桥上的照片。”这是旅游博主大禧打卡位于新疆那拉提景区的那拉提金陵山庄后,在社交媒体平台上的分享。

旅游博主大禧提到的那拉提金陵山庄便是全权委托金陵酒店管理公司管理的度假酒店,如今,该酒店已完成了一期建设,二期将于2023年3月投入使用。据了解,今年旺季时,酒店房价维持在3000元左右。

“这是我们对西北市场进行战略布局的第一步,为了更好地配合援建工作,我们还受托管理了西藏、青海等地的酒店,今年新疆第二家金陵连锁酒店克拉玛依雪莲金陵酒店已成功签约。”金陵酒店管理有限公司总裁李成勇介绍。

如今,在青海,南京金陵文旅酒店管理有限公司与贵德县文体旅游广电局签订了下属酒店管理团队及员工培训服务合同,贵德德缘文旅产业发展有限公司的下属酒店引入金陵山水、金陵嘉瑰品牌,以“品牌导入+人才培养”的模式,在酒店运营中融入金陵的品牌标准、管理体系、营销策略,提升酒店管理服务水平及服务品质。在贵州,金陵饭店股份公司与贵州饭店酒店管理集团有限公司合资成立了贵宁达酒管公司。

在李成勇看来,在西北地区布局,南京金陵酒店管理有限公司优势明显。当地有着当地旺盛的政务接待需求,而金陵的国有企业基因和政务接待经验,能够获得较高的认同。“除了输出产品,我们在输出管理和文化,比如提供人才、营销、培训等方面的保障,拓宽当地酒店的经营思路,帮助其实现制度化、规范化,为其运营提供坚强后盾。”

金陵不仅让受托酒店业主受益,西北地区农副产品也借力卖出了好价格。“建设和管理酒店的同时,我们把电商资源也带了过去,给当地特色的农副产品提供销售渠道,把它们带向全国的市场,形成产业联动。”李成勇说。

记者在采访中了解到,当前,西北地区连锁酒店并不多,当地消费能力也不高,对于支付品牌管理费用的意愿相对较低。对此,李成勇提出,在这种情况下,做品牌导入和产品导入时,

要能够精准对接当地政府部门的主导产业需求,按照市场规范产品,才能实现盈利并进入良性循环。

李成勇坦言,人才投入也是援建过程中的重要方面。“建设那拉提金陵山庄时,在当地招揽人才是有一定困难的,我们就把金陵连锁经营体系的100多名专业员工全部调过去,开展各方面的保障工作,确保了项目的顺利落地。而人才的顺利传输正是源于金陵连锁品牌的优势。”

李成勇介绍,下一步,金陵酒店管理公司将继续加强对美丽乡村建设的支持力度,做强旅游目的地酒店,强化与当地国资集团的合作,配合好援青、援疆指挥部的工作,把管理和输出人给更多酒店,帮助其提升盈利能力和服务品质。

谈及未来,刘伟充满了信心。“下一步,要在保证对客人优质服务的基础上,运用科技实现升级管理、降本增效,探索更多新型商业化业务的可能,让加盟商看到对果品牌实力的信心,这也是我们实现规模化发展的关键。”刘伟说。

刘伟说,智慧化除了能够更好地满足需求端,对供给端也有着较大的促进作用。对投资人、加盟商来说,可以通过集成化的智慧信息系统对酒店运营进行全面管控,降低维护成本、优

化综合成本,能够更好地帮门店实现可持续发展 and 持续性盈利。此外,对员工来说,智慧化的系统也能够帮他们更高效地执行标准化运营和服务。

面对年轻群体这一细分市场,秋果酒店也早有打算。“年轻人更看重能否在酒店获得个性化服务和体验,这正是我们持续关注的方向,利用智能化设备和智慧化系统满足他们对趣味性、社交性、舒适性的要求。”刘伟说。

刘伟说,智慧化除了能够更好地满足需求端,对供给端也有着较大的促进作用。对投资人、加盟商来说,可以通过集成化的智慧信息系统对酒店运营进行全面管控,降低维护成本、优

引导乡村民宿开发和建设是湖南这几年发展乡村旅游的重头戏,在这个过程中,不少特色乡村民宿脱颖而出,这些民宿立足于农村、扎根于乡土,带动村民增收,成为助力乡村振兴的中坚力量。

“镀金”改造 变废为宝

采访中记者发现,湖南许多精品乡村民宿都是由从前的废弃房、闲置屋改造而来的。经过民宿业者的精心设计,这些断壁残垣的乡村老屋变废为宝。

湖南唯一的甲级旅游民宿——生庐·洋潭里民宿前身是建于20世纪70年代的一家疗养院。洋潭里民宿总经理龚元星介绍,经改造后,以前设备陈旧的疗养院焕然一新,“听蝉声”“远人村”“满庭芳”“竹里馆”各具特色的客房,吸引着不少游客前来寻味乡愁。

位于长沙县影珠山森林公园影珠山村的桐乐民宿——影宿前身也

园。“在这里上班近,还能照顾家中老小,如果外出打工就很难顾及家里。”蔡婷很珍惜这份工作,希望能一直做下去。

龚元星说:“民宿开业以来,一直致力于带动村民共同发展。希望村子里能多开几家民宿,形成集群效应,让大家都富裕起来。”

益阳市安化县云台山村梓雅轩民宿负责人邓彪说,云台山村已建起30多家集食宿、娱乐于一体的农家院,每逢旅游旺季,村民忙不过来,还要从镇上招人帮忙。

龙腾介绍,他经营的民宿通过租赁村民房屋、聘请村民员工等方式,促进村民就地就业。2023年,桐乐·影山居度假民宿片区全面建成后,预计可每年为村集体带来10万元的分红。

就地取材 富民增收

民宿在发展的过程中,除了可以帮扶村民就业,在带动土特产售卖、

湖南:民宿为乡村振兴贡献力量

□ 本报记者 高慧



客人在陌野·小河弯弯野奢精品民宿休闲 李向阳 摄

是一座坐落于影珠山半山腰废弃的民居,该民宿的主人龙腾将其进行全新改造,房间设有全景落地窗,屋顶上也安有天窗,游客可在房间里感受自然的魅力,与青山、竹林、云影作伴。

影宿的火热预订让龙腾尝到了甜头,他又将影宿临近的闲置民居盘活,打造了月露和云隐两家民宿。龙腾说,现在这3家民宿已经形成了一个小型的民宿集群,他将之称之为“影山居”,可以接待数十位客人同时入住。

位于湖南省益阳市安化县柘溪水库腹地的斯途·凤凰屿民宿主体是原安化木材公司的员工宿舍。民宿负责人冯少华介绍,为打造安化茶旅产品和雪峰湖精品旅游线路,经安化县委、县政府批准,2019年,该员工宿舍被改建为旅游民宿,并保留了部分建筑物,民宿2021年对外营业,2022年获评湖南省首批五星级旅游民宿。

花栖谷民宿位于南岳衡山中心景区不到5公里的村落里。该民宿负责人说:“年轻时想着如何走出大山,游走半生,魂牵梦绕的还是自己的家乡。几年前,我重回大山,将老宅改造翻新,打造成为旅游民宿。如今,每到周末和节假日,花栖谷一房难求。游客白天在此垂钓、溯溪、徒步,闻鸟语花香,看日升日落,晚上可以围着篝火烧烤、唱歌。随着游客接待量的逐年攀升,周边村民也实现了就业增收。”

提供就业 帮扶村民

为了让民宿留住乡愁,保持当地特色,民宿主在精心设计的同时,不忘吸引当地村民前来就业,不仅帮助村民解决了生计,改善了生活,也增添了民宿的本土气质。

正宗的浏阳菜、地道的浏阳话……今年刚开业的陌野·小河弯弯野奢精品民宿雇佣的员工都是大山山下的村民,在解决他们就业的同时,也为民宿增添了几分原生态气息。

洋潭里民宿的不少员工也是当地村民,人多时,民宿还会临时雇用更多周边村民前来帮忙。员工蔡婷的家就在洋潭村,她儿子刚上幼儿

农业经济发展、富民增收等方面也贡献着积极力量。

“旺季时,民宿的停车场不够用,我就和附近几家村民协商,租用他们的庭院当停车场。如果房间不够用,也会租用村民闲置的房屋。”龚元星说。

洋潭村70多岁的成奶奶一直记着洋潭里民宿的好。“我在家养了些鸡鸭,种了点菜,以前都担心没有销路,现在我的这些农产品都被洋潭里‘包’了。”成奶奶乐呵呵地说,“去年,民宿在我这里买了1万多元的农产品。”龚元星说:“民宿开业这几年来,我们很少去市场买菜,需要什么直接去村民家买,一年至少给村民增加20多万元的收入。”

旅游民宿为乡村带来了流量,也催热了农家的餐桌经济和后备箱经济。衡阳市衡东县新塘镇潭泊村的泊田生活民宿就带动了10余家种植户增收。“村里老人也不用起早贪黑肩挑背扛地赶集去卖鸡蛋蔬菜了,可直接卖给民宿和游客。”该民宿的主人小陈说。

为了让游客更好地体验到当地的风土人情,斯途·凤凰屿民宿从农户手中承租了茶园和桔园,推出采摘游产品,带动周边农户共同发展。民宿还收购农户所种植的蔬菜及养殖的家禽,每年此类支出近10万元。

“民宿的带货能力的确很强。2021年,影宿带动周边农副产品销售约20万元。”龙腾表示,民宿生态是多元化的,在这个平台上,可以拓展文创、研学、生态产品、艺术体验馆、土特产等项目,这些都可以成为乡村致富的渠道。

据了解,《湖南省“十四五”时期推进旅游业高质量发展行动方案》提出,开展“百企百村”乡村旅游振兴结对帮扶,推动经营主体抱团发展,打造一批民宿集聚区和乡村旅游重点村镇。支持长沙、株洲、湘潭、衡阳、常德、郴州等城市发展乡村精品民宿。

湘州,湖南省财政厅将积极配合相关部门,引导金融资本和社会资本以投资、入股等多种方式参与民宿建设,推进“旅游+民宿”,打造全域旅游发展新格局。

锦江酒店(中国区)多措并举做好防疫

本报讯(见习记者 唐伯依)近期,锦江酒店(中国区)采取了一系列措施,力求做好疫情防控以及对客的安心服务。

锦江酒店(中国区)发布了《新常态下酒店防疫手册》以及《关于新常态下酒店应对接待压力9项指导建议》,指导全国旗下门店做好新常态下防疫工作,旨在最大限度降低员工感染风险,守护客人健康安全,确保酒店的正常运营。

《新常态下酒店防疫手册》包含新常态下防疫原则、防疫政策实施要求、防疫防控常见问题3个部分,要求各酒店保持与政府防疫政策同步,

政策执行不加码、不减码,积极预防,避免出现酒店客人和员工集中感染等。《关于新常态下酒店应对接待压力9项指导建议》明确,酒店要增加集中隔离楼层,安排有感染症状的客人到集中隔离层入住,做好无接触服务;客房内可适当增配客房用品。

锦江酒店(中国区)上海总部携旗下12个区域推出“安心入住,用心守护”主题活动,围绕“安心服务、安心环境、安心零接触、安心就餐、安心净住”为客人提供全方位的“安心住”服务。

锦江酒店(中国区)旗下部分酒店还自主研发推出“阳光消毒房”,3天至11天不等的“安心连住套餐”等特色服务。