

酒店拿什么吸引年轻人？

□ 本报首席记者 王 玮 记者 唐伯依

“这段时间年轻客群明显多起来了,大多是来出差的,不过,服务这群人可不是一件容易的事情。”北京一家四星级饭店负责人的这句话引起了许多业者的共鸣。随着展会旺季的到来,近段时间酒店的商旅生意更加红火起来,在此过程中,不少业者发现,95后、00后客人的占比明显增加。但是,这群人中有不少对酒店的传统服务不太感兴趣。“现在的年轻人越来越难讨好了”“要个性,要体验,还十分看重性价比”……在业者的感叹中,酒店拿什么来吸引年轻人?

年轻人是否还需要酒店的传统服务?日前,在中瑞酒店管理学院,由中国旅游饭店业协会人力资源分会举办的论坛上,6位00后展开了一场辩论,在正、反双方各抒己见中,这群Z世代对酒店服务的期待表达了出来。

在正方辩手看来,酒店传统服务的核心是人与人的交流,这样的交流带着治愈的效果。辩手于思琪认为,传统不等于老旧,相反越传统的服务越讲求规范,比起一些花里胡哨的非标住宿,也有很多年轻人更喜欢传统酒店的整洁布置。“高考前,我住过一家没有前台、没有人工服务的全自助酒店,看似打破了传统,可是在办理入住时,智能机器却没能顺利将房卡‘吐’出,直接死机了。当我们联系上客服来维修机器,已经是两个小时以后的事情了,对于高考生来说,这两个小时何等宝贵。”在高科技酒店有过不悦经历的刘可欣认为,传

“这茶饮是我从客房迷你吧里拿的,很好喝,特意带给你尝尝。这家酒店的迷你吧居然是免费的,每天还会补充新饮料。”从福州来北京出差的连明磊入住了一家中端品牌酒店。这个一向对酒店服务无感的00后男孩,突然跟记者主动聊起了这个话题。除了迷你吧的小惊喜外,在24小时健身房结识了同样爱运动的伙伴,在自助洗衣房排队时多亏有服务员阿姨帮忙等有意思的经历,被他“一股脑儿”分享出来。“以前,总觉得酒店的一些服务是多余的,但我现在已经成功用这瓶从酒店带出来的茶饮吸引了身边不少朋友。以后出差都会选择住这个品牌的酒店。”连明磊嘿嘿笑道。

这位Z世代的一番体会也引出近段时间酒店业者较为关注的一个话题:如何给年轻人想要的服务?

答案绝不是单纯摒弃年轻人不喜

契合Z世代的消费需求,酒店需要变得更有个性,但这与其原有的标准化服务相冲突吗?其实这是一个如何在标准化与个性化之间找平衡的问题。采访中,记者注意到多位业者有着相似的观点,即酒店标准化服务是基础,个性化是酒店的“附加优势”。

“我们坚持‘门店统一标准化、顾客统一个性化’的理念,旗下门店的服务、配置等都是标准化的,这样才有品牌的概念。在做好标准化的同时,也会为每位客人提供力所能及的个性化。我们研发了酒店管理系统,设计出桌面端、业主端。通过系统,可以了解每一位客人餐饮、娱乐等方面的习惯和喜好,并为其加上标签,方便服务人员精准掌握客人的消费特点,为其提供个性化的服务。”谭昭子说。

“标准化与个性化从不矛盾。”袁仲志认为,从酒店产品设计来看,每家店都会融入当地的风格,各有特色,可以成为年轻人眼中在地风格明显的打



图虫创意 供图

传统服务还需要吗

统服务流程是经过一代又一代客人的需求选择而磨砺出来的,各项服务环环相扣,具有很强的系统性。“不是所有年轻人都不喜欢酒店的传统服务,更具人性化才是他们所追求的。”

而在反方辩手看来,年轻人需要服务,但不一定是传统的服务。酒店服务需要跟上新时代年轻人的脚步。“现在网上把人按性格大致分为两种,一种是I人(内向型),一种是E人(外向型)。那么对于比较内向的I人来说,面对传统酒店工作人员的热情服务时,就会略显尴尬与不适。尽管智能设备有其不稳定性,但是酒店那些没有太大存在必要的服务岗位,都可以考虑用有效率、讲程序的机器人来代替,一些传统的、耗费人力的服务也可以简化,增加更能

让年轻人提起兴趣的服务。”辩手丁静怡说,当前社会发展迅速,许多行业不断兴起,支撑起年轻人的兴趣与爱好,传统酒店也需要不断创新和突破。虽然这场辩论未分胜负,但是仔细分辨,便会发现双方并非完全对立,两者所需虽有取舍,但也可融合,这也让酒店人开始思考,酒店服务的创新究竟是做减法还是加法?

北京国贸大酒店人力资源部招聘主管胡天涯表达了自己的观点。以最近业界总在讨论的中高端酒店是否可以考虑取消夜床服务为例。很多人认为这样的服务,无非是把被单的一角叠起,放一双拖鞋而已,可有可无。但其实夜床服务是服务人员查漏补缺的一个过程,他们会在进入房间后观察客人

高黏性触点在哪儿

欢的内容那么简单。就像连明磊称赞的迷你吧、健身房、洗衣房,其实是很多全服务酒店的标配。于是,不少业者开始在“让传统服务产生吸引年轻人的新价值”中寻找答案。

雅高集团旗下生活方式品牌JO&JOE(中国)执行总裁袁仲志举例道:“我们品牌酒店有一个特色房型叫盲盒房,入住的客房房型不是标配的,就像拆盲盒一样,拆到哪种住哪种,客人极有可能在客房里面找不到床,床就是一个超级大的沙发。”通常对于年纪较大的客人来说,是不太容易接受这份“惊喜”的,但袁仲志表示,不少习惯在沙发上玩累了就睡着的年轻人却表示十分喜欢,带着特立独行标签的他们就喜欢一些与众不同的体验。

在这个过程中,记者也注意到,很多酒店将早餐的时间延长到了11时;将大堂中的一部分空间变成咖啡厅、书吧等生活空间,甚至还有专门的工作区;客房里常驻的智能机器人负责各种设备的开开关闭,还能播报天气、新闻等,还有忙碌的送物机器人将外卖送到客房门口……这些改变其实跟满足年轻人沾上了边,也确实被他们“买单”。可是,供需各方仍认为,仅这些还不够。

创电竞酒店集团创始人谭昭子在经营酒店中就有这样的感触:“只有我们用陪伴他们成长的态度去设计服务,视野才会更开阔。”谭昭子曾经计算过,对于普通酒店的住客来说,平均入住时长只有8.3小时,这就意味着酒店就是一个中转站。可酒店这么好的空间浪

保持服务平衡难吗

卡点。“我们也会用年轻的方式执行标准服务流程。比如,在大家的认知中,酒店工作人员着装都是西装笔挺的。但在我们的品牌中,则会出现身着T恤、牛仔裤搭配球鞋的工作人员。不少Z世代客人反映这让他们感受到员工与他们是一体的,更为亲切。这正契合了酒店的目标,让客人感觉更舒适。”

科技如此发达的当下,无前台入住是很容易实现的,这让年轻人觉得很酷。但酒店方也会因此流失不少深入了解客人的机会,同时让其他年龄段的客人觉得不适应。“为此,我们保留了前台服务,安排服务人员帮助客人手动办理入住,并让这个时间成为双方沟通交流的时间、展现彼此个性特点的时间。”谭昭子说。

在英国普利茅斯大学商学院院长黄荣看来,标准化是国际连锁酒店健

全服务标准、实现良好运营的重要因素,能够让酒店创收以及利润获得最大化,因此需要坚持。“而具有个性化能够让酒店吸引更多年轻人,为此酒店要做好标准化与个性化的平衡。因为个性化的设计与决策确实需要更多的支出。”黄荣提醒。

酒店想要俘获年轻人的心,除了运营上的用心,还有服务上的贴心。北京和泰智研管理咨询有限公司总经理赵莉敏说:“作为酒店服务人员,服务年轻人时一定要站在对方的角度思考问题。客人想听什么,我们就用什么样的方式说,客人怎样容易听懂,我们就用什么样的技巧讲,客人需要什么我们就给他什么。要注重情感沟通,更具有同理心,这样才能在服务过程中既愉悦他人,也让自己获得幸福感。”

其实,年轻人成为消费主力军的同

的需求,比如客人的饮用水喝得比较多,服务人员会补充一个加湿器;客人房间的温度非常低,应该是怕热,会给客人的房间做一些相应的调整;如果在客人的垃圾桶里面发现全是擦过鼻涕的卫生纸,猜测可能是感冒了,便会为其准备一杯柠檬水放在床头……这样的服务既没有打扰客人,同时也给他们贴心的体验,哪怕是特立独行的年轻人也不会轻易拒绝。但是,问题的关键是,还有多少酒店在保持这些服务的原汁原味?

“面对对于电子产品有高度依赖的年轻人,一些简单、模式化的服务的确可以用智能化设备去替代。但是酒店永远不能舍弃可以感动客人和留住客人的有温度的服务,以及提供这些服务的复合型人才。酒店最需要的是做更精细化的管理和更有针对性的增值服务。”胡天涯说。

费了很可惜。于是,即便是一家主要服务年轻人的电竞酒店,谭昭子也将酒店的大厅变成了“主题乐园”,里面有年轻人喜欢的桌游区、抓娃娃机、奶茶区等。客人常常住到退房还舍不得离开。在谭昭子看来,即便是传统酒店也可以试着将一个区域变成年轻人的娱乐体验天堂。

这几年,业界总将体验挂在嘴边,可什么才是有价值的体验?

有业者认为,正如当下商业综合体的发展一般,各种商业要素在重新组合,很多行业的边界在相互融合,各方都在积极探索最佳的业态组合及有效的玩法。酒店亦然,需要通过对产品及服务内容体系的深化、生活方式的演绎、文化的浸润,与这群数字原生代产生共鸣,在精神层面产生化学反应,打造年轻消费者的高黏性触点,才能让他们对所体验的服务有触动。

时,也有一部分年轻人正成为酒店服务的提供者。如何让年轻人心悦诚服地执行服务标准,让酒店更有吸引力?

世界饭店标准化之父斯塔特勒曾说过,人生即服务,谁给他人的服务更多一点、更好一点,谁就走在前面。

“这句话不难理解。”赵莉敏根据自己在酒店行业从业多年的经验分享道:“标准化也好,个性化也好,万变不离其宗的是把客人放在心中的习惯。这种习惯让我直到现在只要走到公共场合,当电梯门打开的一瞬间,我会不由自主地请别人先进。这就是规范的酒店职业素养在我身上形成的烙印,因此我也成了周围人眼中会替人着想且处事沉稳的靠谱的人。这让我获得了更多尊重。”

有业者曾向ChatGPT抛出一个问题,年轻人还需要酒店的标准化服务吗?它给出了一个非常肯定的答案:“在人与人深度交流的场所仍然需要,无论是年轻人、中年人还是老年人。”

一步加强学生课程的通识教育。

从酒店的角度来看,对优秀的实习生,酒店会有留用的意愿,这给酒店与实习生的“双向奔赴”打下了良好的基础。其实在这样的双向选择时,双方都希望展示给对方最佳状态。如何让学生展现出有竞争力的一面?学校的课程设置跟不上行业快速发展的脚步以及教学的专业性对于酒店的匹配度,是不可或缺的保障环节。

解决年轻人不愿入职酒店的问题,就需要重视旅游院校学生的专业实习,需要学校、酒店和学生的三方努力,实现三赢。这样既可以提高专业院校学生进入行业的就业率,也可以为行业输入新鲜血液,成为行业发展的新驱动力。

收在获多元度假体验中

□ 本报记者 邵子君

明显的优势。”

中国旅游研究院院长、文化和旅游部数据中心主任戴斌认为,地中海俱乐部作为国际著名的度假品牌,其过往的度假村多数建在海边、高山等地区。而今,它将度假村引入城市,将度假转变为一种更高频的消费选择,方便更多家庭休闲度假。与此同时,也要充分认识到,度假酒店将外来文化本土化、本土文化国际化的重要性,要针对不同层次、不同类型游客的需求,推出相应的度假产品。

复星国际联席首席执行官、复星旅文董事长徐晓亮表示,快节奏的都市生活让人们对度假,特别是短途、灵活的城市度假有着更为迫切的需求。城市不缺商务酒店,但优质的度假型酒店却一店难求,地中海·白日方舟全球首店选择在南京开业,正是基于南京“目的地+客源地”的优势。他说:“通过复星旅文旗下南京仙林度假村、太仓阿尔卑斯国际度假区等项目的落地,我们希望通过国际化、高品质的文旅升级产品,让更多家庭在此时此地,尽享精致多彩的假期生活,也为城市消费注入新的活力。”

挖掘本地特色 做文化传播者

□ 本报记者 杨雪寒

已是深秋时节,但大理的气候依然舒爽,去云南大理看苍山洱海、观山谷湖畔,在“有风的地方”体会秋日美好成为许多人的出游选择。大理实力希尔顿酒店在这段时间迎来不少赏秋游客。记者一进入酒店大堂,就感受到了浓厚的文化气息,瓦檐裙板、门楣花饰和祥云装饰贯穿大堂顶部,每一处精雕细琢的小细节都展现了当地民族风情。来到前台,背景墙的布艺装饰抓人眼球,不时有游客询问:“这怎么做的?好漂亮。”“这是大理白族传统手工艺——扎染,展现的是洱海倒影中的大理。”前台工作人员介绍道。

白族扎染技艺于2006年被列入第一批国家级非物质文化遗产项目名录。大理实力希尔顿酒店将非遗融入酒店的日常运营中,除了酒店前台背景墙,餐厅餐台、大堂吧及中餐厅的桌面区域也能发现扎染布、马画框等非遗装饰物。今年5月,酒店还邀请了省、市级非遗传承人,在酒店设立扎染、马画、瓦猫等技艺的定期体验课程,让客人不出酒店就可以体验非遗技艺。“我们通过酒店套餐绑定课程,吸引客人参与进来。许多游客在体验后,对这些非遗很感兴趣,继而在走出酒店旅游的时候可以继续关注本地更多的民俗文化。”大理实力希尔顿酒店负责人表示,希望通过特色文化传播助力地方文旅发展。

如今,越来越多的旅游企业承担起更多的社会责任。希尔顿集团2019年成立了希尔顿全球基金会,支持在中国运作的公益机构。今年,希尔顿集团大中华区制定了“环境、社会及公司治理”9项承诺,通过“提供学习和职业发展机会”“提供本地支持、救灾救助”等具体且可衡量的目标,给所在目的地带来积极影响。

记者在和大理实力希尔顿酒店的员工交谈中发现,酒店很多员工是云南本地人。他们熟识当地特色景点和美食,也会热情地为游客介绍。

张弘宇今年25岁,是大理实力希尔顿酒店的“新新力量”。作为土生土长的云南人,毕业之后就来此工作的他认为自己十分幸运。“我学的是酒店管理专业,如今在礼宾部工作,能从事专业对口的工作本身就很开

心。”张弘宇说,“而且能在家附近上班,幸福感也很强。”

据介绍,希尔顿集团大中华区旗下酒店近年来广泛开展校企合作交流与合作,为培养和发展行业人才添砖加瓦。除了大理实力希尔顿酒店,昆明空港希尔顿逸林酒店30岁以下青年团队会员占比也超过50%。

此外,希尔顿集团多年来一直积极打造拥有多元背景的团队,为当地人提供就业发展机会。截至2023年10月,大理实力希尔顿酒店的257位团队成员中,云南省本地团队成员占比91%,少数民族占比57%。

此外,大理实力希尔顿酒店积极践行社会责任,常年与当地残疾人联合会进行合作,拓宽残障人士就业渠道。酒店里残障员工占比为3.9%。

酒店里残障员工占比在大理实力希尔顿酒店工作已有7年之久。通过系统地培训和教学,只能靠手语交流的他如今已成为员工厨房的厨师领班。同事们说杨康学习能力很强,虽然大家无法用语言交流,但通过一些简单的手语也能表达自己的想法。“团建游戏,他也可以参与其中,我们都有了默契。”

和杨康一样,洗衣房服务员赵翠华虽然语言能力较弱,但和同事沟通却无障碍。她用手语表示,同事们都很关心她,业余时间还会拉上她一起去洱海旁边游玩、拍照。

希尔顿集团十分关注员工事业发展,定期开展员工培训,还开设网络课程“希尔顿大学”。大理实力希尔顿酒店行政管家杨瑞兰说自己从中受益颇丰,能学习很多内容,包括职业管理、心理素质、食品卫生安全等。“酒店的关心和培养让我觉得生活有了目标。”

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所

网址: www.yuecheng.com

电话: 010-84417799

微信: beijingyuecheng

地址: 北京市东三环北路西2号天元港

中心A座7层

