

高考房需求旺盛 酒店做好服务+

□ 本报采访组

考场周边酒店预订量同比增长超3倍；热门城市高考房预订量同比上涨5倍，价格较去年同期有所下降；超三成高考房订单选中高端酒店；高考期间舒适主题房预订量同比涨450%……临近高考，考生埋头做最后的冲刺准备，家长尽可能做好各项考前保障，为了让孩子离考场近一点，少些颠簸，不少家长预订了高考房。记者近日从OTA的数据中发现，今年高考房市场十分火爆，且呈现出客人预订早、更注重酒店服务细节的特点。而在不少业者看来，服务好考生也是他们的一场考试。

需求很明确

杭州市民左女士高考前两天便带孩子入住了离考点较近的一家中高端连锁品牌酒店。预订时，左女士专门到酒店把所有情况摸了一遍。



首旅如家精选酒店在大堂摆放了祝福考试顺利的小挂件 酒店供图

“我们的需求其实很简单，就是近、静、净。”左女士说，“首先，位置要离考场近；其次，酒店环境一定要安静；最后，客房要干净、饮食要卫生。高考可是孩子的人生大事，这个节骨眼上不能出半点差池。”和大部分家长一样，虽然需求很简单，但是对每一个相关细节，左女士都十分在意。

“家长们考察得非常细致，安静、舒适是家长最为看重的。”首旅如家酒店集团商旅事业部浙闽大区总经理孙李静观察到，不少家长会非常精确地测算从酒店到考场所用时长，哪条路线最优，并且一定要提前到客房去看看，包括酒店环境卫生情况、相关设施的完备性，甚至房间空调是否有噪音、制冷效果怎么样，都是他们格外关注的。

锦江酒店(中国区)相关负责人发现，有的家长还会关注酒店是否提供快速、稳定的网络连接，确保考生能在入住期间顺畅联网，以查询相关资料和考试信息。有的家长还会预订心仪房号的客房。

去哪儿网数据显示，今年高考房预订量最高的是品牌连锁酒店，占比达到近四成，较去年增长一成；高端酒店预订占比较去年也有所增长。

“家长之所以更偏向于选择中高端酒店，主要是看中这些酒店拥有更好的设施和服务，能够给考生们提供一个更加舒适、安静的休息环境。”安

逸酒店集团有限责任公司副总经理戴晓天说。

南京金陵饭店市场推广总监张琪告诉记者，他们每年都会接待高考客人。想要满足这部分客群的需求，酒店要充分站在考生及家人的角度去思考，首先在房型上以双卧家庭房为主，既能保证各个房间的安静，也能让家长安心陪着孩子，同时在排房上也尽量将高考房安排在同楼层，与其他客人分开区域。

就在考点旁边的汉庭北京中关村海淀黄庄地铁站酒店，这几天客房已全部订满了，绝大多数是考生和其家长。酒店店长李凯介绍，大部分客人会选择考试前一天入住。酒店口碑也是家长考虑的重要因素，尤其是学校附近的酒店，很多是上一届考生家长推荐的。

北京都季酒店管理有限公司总经理祖长生对此表示，高考房与亲子房不同，客人并不在意太花哨的服务。在家长看来，酒店首先要满足他们的基本需求，除了地理位置、环境、饮食之外，考生在这个时候能否获得优先服务，时间安排能否得到优先保障是家长最为看重的。在这基础上其他一些暖心服务会成为加分项目。但如果家长和考生的基本需求，比如安静复习、睡个好觉都满足不了，其他做得再多，家长也会毫不犹豫的给出差评。

服务更细致

越秀区是广州传统的教育强区，高考期间区内考场密布，亚洲国际大酒店、白云宾馆、广东大厦等酒店周边都分布着至少2个考场。为了给考生们营造良好的备考环境，酒店进行了精心准备。白云宾馆副总经理陈娟介绍，从宾馆到广东实验中学越秀学校，步行仅需5分钟，因此高考房颇受考生家长关注。今年，宾馆为每个预订的高考房都准备了酒店IP“云雁”礼盒，寓意对考生们一飞冲天的祝福。

来到南京金陵饭店的高考房，房间门上张贴着的“全力以赴 不负青春”贴纸、床上的“金榜题名”抱枕、桌上的“步步高”点心和精心包装的暖心包等，让人觉得寓意颇好。

在如家精选酒店一杭州下沙大学城高沙地铁站店的大堂，一个醒目的“考试墙”上贴满了祝福考生的留言，旁边还有一个提示板，把每个考场的考试科目和时间都标了出来。今年高考撞上端午，酒店还摆放了粽子主题的钥匙扣，寓意“高中”，引得考生们纷纷摘下一个挂在书包上……“我们提前一个月就开始设计高考主题房，氛围的营造非常关键，这种仪式感能让考生更有动力。”孙李静说。

采访中，记者了解到，设备安全也是酒店着重考虑的事。大多数酒店考前会安排设备检查，

包括查看通风系统、空调、热水等，考生入住的头一两天花再检查一遍。多数酒店还准备了几间备用房，万一有特殊情况发生，可以迅速做出调整。

保持安静无疑是高考房客人最需要的。不少酒店设立了专属楼层供高考考生入住，有些酒店还特意挑选不临街、较安静的房间作为高考房，确保考生不被打扰。

李凯所在的酒店对“静”的要求更严格，“对酒店员工，特别是客房服务员，我们要求他们那几天尽量不交谈，尤其是中午，所有的工作沟通都通过手机完成，就是为了保持绝对的安静。”

还有一些酒店在饮食上下了不少功夫。广东亚洲国际大酒店餐饮团队搭配“前程似锦营养餐”和“马到成功营养餐”两款高考主题餐。酒店餐饮部负责人介绍，夏季气温高，酒店按照“清淡、健脑、安神”的原则搭配饮食。四川安逸品牌酒店同样准备了以清淡为主的营养餐，为考生们提供均衡、营养的饮食，确保他们在考试期间精力充沛。“想象一下，考生在紧张备考之余能够品尝到美味可口、营养均衡的饭菜，对他们来说也是一种放松。”戴晓天说。此外，该酒店还聘请了专业的心理咨询师入驻酒店，为考生们提供情绪疏导，帮助他们缓解考试压力，保持积极的心态。

情感有交流

有业内人士提醒，温馨服务之外，保持与住客的情感交流是做好高考房产品的另一个重要因素，同时也对酒店服务提出了更高要求。

李凯告诉记者，从以往他们的接待经验来看，家长的情绪更为紧张甚至焦虑。“考试那几天不少孩子的母亲会穿上寓意顺利的旗袍，非常郑重。送孩子去考场后，家长大多不会待在房间，而是在酒店大堂等待。我们酒店离学校很近，从大堂向外望就能看到学校。家长

会订着学校，直到考试结束孩子出来。看到这个情况，我们会主动跟家长寒暄一下，多聊几句或是送上一瓶水让他们放松一些。”

“其实高考过程当中不少家长因紧张而变得情绪敏感。有的时候工作人员无意的举动或者是表情，都可能会让他们产生误解。所以高考这几天，门店负责人会在店里待到很晚，并会派经历过高考或自己孩子也在参加高考的工作人员与家长聊一聊。因为最打动人的始终是真诚和暖心的照顾。”孙李静同样看中与客人之间的沟通。

感动客人的同时也赢得了客人。当记者问到，高考房作为临时性产品，不仅仅是简单的房间出租，还要有很多附加服务，真的是比较好的收益性产品吗？所有受访者都表示，高考房不是一个单纯用能赚多少钱来衡量的产品。

戴晓天认为，高考房的设计和服务成本确实相对较高，主要是因为高考房需要酒店进行一系列精细化的设计和服务，如房间的个性化布置、助考礼包的准备、静音措施的加强、营养餐的定制等。这些都需要酒店投入额外的人力和物力。“尽管成本较高，但高考房的好坏能体现品牌价值，

做好相关服务是企业应尽的一份社会责任。”

有业内人士表示，高考房作为临时性产品，虽然有一定的成本，但由于其市场需求和支付意愿较高，收益性不会太差。做这类产品的价值首先在于品牌效应的提升，其次才是营收。此外，酒店可以通过提前布局、精细化服务、情感关怀、营销策略和优质服务等方式在考点周边保持较好的竞争性。

“高考房的收益不是重点，酒店要做的是借助高考这一具有社会公共效应的事情来展示酒店的责任担当，应该把对社会的公共奉献放在前面。”祖长生提出自己的观点。

洛桑酒店管理机构亚太区首席顾问夏子帆认为，酒店作为服务型行业，能够突出自身优势，吸引客源，都是好产品。从收益而言，这个付出是值得的，如同婚房产品，酒店一样要打“组合拳”，成本不比高考房低。6月并不是酒店出租的高峰期，能够抓住高考契机，获得经济效益和社会效益双丰收，值得酒店下功夫。当然，产品要保持竞争优势，必须要做到有竞争力。

(采访组成员：王玮 白骅 邱子君 陈熠耀 执笔：武威)



「粽」情山水间 「宿」在文化里

端午假期住宿市场有新特点

□ 本报采访组

“端午假期不想‘赶场’了，准备带着‘毛孩子’找个小院放松一下。”北京游客王进提前订好了秦皇岛的一家宠物友好民宿，计划和朋友们带着宠物团队自驾游。

像王进一样准备在端午假期带着自家“毛孩子”出游的年轻人不在少数。途家民宿平台上，含“可带宠物”标签的民宿预订量同比增长近三成。

值得关注的是，与五一的特种兵打卡式出游不同，端午假期出游呈现出“后花园游”、慢节奏的特点，不少游客选择就近度假。京津冀游客偏爱秦皇岛昌黎，长三角游客带火湖州安吉、舟山嵊泗和杭州桐庐，广深游客在顺德、南澳寻味岭南。途家民宿数据显示，从入住时间上看，民宿热门城市平均入住时长为2.1天，五一假期增加近半天。根据携程数智酒店数据，随着预订高峰期的到来，预计端午假期省内客源将超过50%。

此外，随着入夏气温上升，海滨游升温。根据木鸟民宿的数据，青岛、威海、厦门、烟台等热门海滨旅游目的地地民宿预订较为火热，海景民宿搜索热度环比4月同期上涨366%。小城游在端午假期依旧火热，市场偏好下沉趋势持续显现。从去哪儿平台的预订情况来看，有“仙居”之称的恩施人气直升，端午假期酒店预订量较去年增长三成，景德镇、绍兴、日照、大同、台州等城市热度较高。

从消费端来看，端午假期的酒店预订花费相对更低。截至目前，西安、烟台、威海、厦门等热门目的地的酒店单均花费较五一节省超过30%，较暑期也有两至三成的优惠。

其实端午假期，酒店、民宿中浓浓的文化味才是对消费者最有吸引力的。

“夏渐深，端午来。端午节是属于中国人的浪漫，吃薄饼是刻在松阳人骨子里的乡风民俗。薄饼以皮薄、馅料精细著称，咬下一口，饼皮绵密劲道，馅料柔软滑润，一口薄饼一口夏，再配上一杯解腻的端午茶，可以让客人把美味吃进嘴里，把文化记在心里。”浙江丽水石仓·鸣珂里文化民宿主理人卢英说，客人在民宿还可以真正地体验慢生活，这样的端午假期才不虚此行。

端午假期的仪式感不仅在美食之中，更在标志性项目——观看龙舟赛上。端午节临近，广东已进入一年一度的“龙舟时间”。去哪儿大数据显示，以佛山龙舟为标签的本地酒旅产品同比增长了两成。

位于佛山禅城区的佛山恒安瑞士大酒店是佛山的老牌五星级饭店，距离龙舟赛的举办地叠滘村有20分钟车程。“去年就有不少住客向我们咨询如何观赛。今年酒店格外重视，提前组织了相关人员去村里踩点，收集比赛信息。我们计划联合叠滘龙舟文化嘉年华主办方——昊驰文旅公司，共同推出包含酒店住宿、龙舟漂移体验等的套餐产品。此外，酒店还准备了龙舟宴套餐，让客人品尝龙舟饭。接下来，酒店会继续融入龙舟文化，在房间中布置一些龙舟文创产品，组织住客参加龙舟手作活动等。”酒店宣传部经理吕艳萍介绍。

不只是佛山，顺德“龙归里”龙舟主题民宿同样氛围感满满。民宿工作人员将龙舟元素展现在民宿各处，船桨、龙舟鼓、舞狮等均有展示。民宿管家还特地准备了观赛指南，让客人沉浸式体验岭南特有的龙舟文化。“从民宿出发过条马路就是桂畔湖，临近端午假期，经常有选手在此训练，客人在民宿房间内就可观看训练和比赛。假日期间，民宿还组织了手作小龙舟等活动。”民宿的相关负责人介绍。

在福建，端午假期同样会出现飞浆逐浪、奋楫竞渡的精彩画面。这两天，福州聚春园集团总经理杨杰正带着同事做端午假期迎客的最后准备工作。布置龙舟赛景观房，在客房内摆放龙舟赛手，放置带有粽子、龙舟等元素的抱枕、布偶；打造“粽王”争霸网红场景，设计端午安康打卡相框；提前采购制作本地特色菜品的食材……“端午假期，我们将为客人送上艾草香囊等文创手串等，在离店时还将赠送布偶和艾草挂件等伴手礼，送上美好的祝福。”杨杰说，“我们还会把端午的文化元素延伸至酒店之外。集团旗下酒店计划组织‘闽菜大师进社区、进校园’活动，为社区居民、学生讲解端午节由来及包粽子、龙舟竞渡等端午习俗。同时，邀请社区居民进酒店参加端午‘粽王’友谊赛等活动。”

让客人更多地感受民俗文化的魅力，是不少业者正在做的事。西安华清御汤酒店营销主管李雪观察到，今年端午假期以亲子出行居多，中青年消费群体占比达到60.9%。“客人希望体验传统文化、增进家庭感情，为此，我们以唐文化及非遗手作为主题策划了一系列活动，比如手作艾草花束、国风竹编挂件、手作黏土粽子等，让客人沉浸式体验中国传统文化之美，让文脉传承弦歌不辍、历久弥新。”

“酒店即将进入‘端午时间’，最大的亮点就是全体工作人员会进行汉服装扮迎接客人，6月8日0时，我们会集体换装。”洛阳华茂春松酒店总经理陈强对于端午市场充满期待。他告诉记者，酒店提前一周便开始准备，在酒店的各处水池放置龙舟模型，在大堂正门两侧布置大捆的艾草，在房间内放置好香包，在餐品方面准备好小香粽，在客人办理入住时将其送上五彩绳……“洛阳的汉服热度不减，酒店还准备了30多套汉服，供客人免费选用，希望客人可以从丰富的文化内涵与节日的仪式感中获得更多的精神满足。”(采访组成员：唐伯依 陈熠耀 李金枝 任丽 执笔：唐伯依)

视觉中国 供图