

做滑雪爱好者中意的酒店

——国家级滑雪旅游度假地的酒店生意经

□ 本报首席记者 王 玮 记者 武 巍

随着各大雪场陆续开板,新一季的冰雪之旅开启了。携程数据显示,近一个月国内滑雪场门票的预订量同比增长近20%。尤其在崇礼、北大湖、长白山、亚布力等国家级滑雪旅游度假地,不仅滑雪场的门票卖得好,酒店预订量也随之攀升。越来越多滑雪爱好者开始注重冰雪度假的全套体验感,“住”成为其中十分重要的一环。

事实上,开在滑雪旅游度假地的酒店与普通的度假酒店有很大不同,它们首先要满足滑雪爱好者的特定需求——用最便利的方式开启运动模

式。想要实现远没有想象中那么简单,需要许多专业的酒店服务做支撑。在这基础上,还要设法让不同年龄段的客人拥有度假的松弛感。而且酒店离雪场的距离不同,服务也会有所不同。那么,什么才是滑雪爱好者中意的酒店?近日,中国旅游报记者采访了不住店客人和4位来自不同国家级滑雪旅游度假地的酒店负责人,这些负责人所经营的酒店近些日子均实现了80%—100%的入住率。关于如何把冰雪度假客人的松弛感拉满,酒店有各自的生意经。

吉林北大湖假日酒店——

满足滑雪爱好者的特定需求

吃过早餐,回房间换上雪服,下楼穿过大堂来到礼宾部取走前两天邮寄过来的雪板和其他装备,再到酒店的雪具柜台兑换换好雪票,推门而出就是吉林北大湖滑雪场,登上雪板滑一小段就到了上山的缆车处,“刷雪道”的一天就此开启了……北京游客任然拍手看了看运动手表,这一套动作总共花了半个多小时。

“住在这样的酒店果然省不少时间,多谢推荐。”在缆车上,任然特意给好友发了条微信。任然是一位资深滑雪爱好者,新赛季来了,他们雪友圈正流行“特种兵式开板”,即周五下班后,坐“红眼”航班飞抵滑雪目的地,结结实实滑两天,周日再乘晚班机回家。了解到北大湖滑雪场今年又新开了雪道,任然迫不及待来“拔草”。“既要当‘特种兵’,节约时间是最重要的,所以我专门请朋友推荐一家能‘滑进滑出’的酒店。果然滑雪前看似繁琐的准备流程一气呵成,省心省时,不然光背着板子绕去雪场的雪具大厅换票、换装,再上缆车就

崇礼洲际酒店——

先把客人的“胃口”吊起来

近段时间,酒店早餐“卷”得很热闹,滑雪旅游度假地的酒店更是如此。“我就是冲着崇礼洲际的早餐里有白兰地炒鹅蛋来的。不是这道菜有多高端,而是鹅蛋是温补的食材,很适合冬天食用,在能量供给的效果上要比普通鸡蛋好很多……”从北京来的95后滑雪爱好者齐威十分在意饮食健康,他告诉记者,选择滑雪酒店时,除了专业设施和助滑服务的配备外,他最在意的就是早餐。“身体一天的‘蓄电量’足不足,这顿饭太关键了。”

进入新赛季,位于河北崇礼滑雪旅游度假地的崇礼洲际酒店入住率快速上升。这家酒店的总经理程泉观察到,近期入住的客人以年轻人为主,大多来自北京、天津等周边城市,也有一些是专程从南方赶来的。这些雪友很少只滑一个雪场,大多乐于到不同雪场,体验不同地形的雪道带来的速度与激情。酒店与雪场之间通达便利,是他们首先考量的,再者就是要住得好、吃得好。

“虽然我们酒店不挨着雪场,无法

满足客人‘滑进滑出’的需求,但我们努力把自己的优势做足,并与周边雪场实现无缝对接,这也能吸引很多滑雪爱好者。”程泉告诉记者,酒店离雪如意(国家跳台滑雪中心)和云顶、太舞3个知名雪场非常近,车程在5—8分钟。客人可以在酒店800平方米的滑雪服务区域准备好装备、预约完教练,然后乘坐接驳车直达雪场……这也算是一站式的服务享受。

“这个雪季,我们还想进一步加深与雪场的合作,比如把服务延伸到雪场内。”程泉发现,对于一大早就爬起来赶去雪场,只为滑第一场“面条雪”的雪友来说,午餐的能量补充十分重要。把午餐给客人捎上,让他们午间休息的时候也能尝到酒店师傅做的暖心便当,是程泉正在琢磨的事。于是,他们准备在客人比较乐于打卡的密苑云顶乐园(滑雪场)落地一个住店客人专属的休息室。客人可以坐在里面,舒舒服服地品尝酒店送来的美味,还有咖啡、茶和点心随时享用。“来这里

的年轻人,一般愿意滑全天,所以得把身体的热量补充足了,才可以能量满满地上山打磨技术。”

在与程泉交流雪季生意经时,记者注意到,他说得最多的是餐饮。人间烟火气,最抚凡人心。在程泉看来,生活中的小确幸,往往藏在一顿美食中。因此,无论是何种主题的度假产品,都得先把客人的“胃口”吊起来。但是作为一家开在滑雪旅游度假地的高端酒店,做餐饮真对越来越讲性价比的客人有吸引力吗?

“我们在价格与度假地多数社会餐饮基本持平的情况下,做出特色和好滋味,主打一个高性价比,客人自然愿意留下。”程泉一语道破”。记者注意到,那个被不少客人点赞的早餐厅是一个全日制餐厅,名为烧烤餐厅,侧重烧烤类的食品,不但周末会推出品类更丰富的早午餐,夜间还有宵夜服务,一直到零时才打烊。滑了一天累,有倦意,但又不想错过与好友家人享受欢聚时光的客人往往会在晚上,换

当然,如今客人的需求不仅在于“滑”,还在于度假过程中对松弛感的追求,因此他们在餐饮,在雪地卡丁车等冰雪娱乐活动体验的消费上逐渐增多。还有不少滑雪爱好者非常在意运动后的放松,所以酒店能不能提供理疗服务等也是他们十分在意的。这也倒逼酒店把整个度假区里的配套项目和服务逐一加进他们的住宿套餐中,增加吸引力。

但如何做出更多特色来?

最近在社交媒体上,吉林北大湖假日酒店又出现了新网红——两只梅花鹿。它们在雪地中漫步,让客人在遇见的刹那就有进入雪国梦境的奇妙感。梅花鹿是吉林的一大特色。蒋凌洁认为,酒店的设计风格一定要与当地的自然环境深度契合。这一点很重要,因为现在的客人已经把“对当地文化有更深的了解”当作身心放松的一部分,所以酒店的餐饮、住宿、娱乐项目都要与当地特色紧密相连,这也是每一家滑雪旅游度假地的酒店突出独特性和唯一性的方法之一。

上休闲装,一边撸串一边叙旧,屋外冰天雪地,屋内欢声笑语、暖意浓浓,那份松弛感直接拉满。

崇礼洲际酒店的独特之处远不止这些。

虽然,这是一家今年才开业的酒店,但很多人对它并不陌生,因为这里曾经是2022北京冬奥会的指定接待场所,现在重新开门迎客。在崇礼洲际酒店,冬奥元素随处可见,酒店还珍藏着一把2022北京冬奥会的火炬,客人可以拿着这把火炬拍照留念,工作人员也会跟客人分享火炬背后的冬奥故事。

“很多人是因为2022北京冬奥会的举办,对冰雪运动、冰雪旅游产生浓厚兴趣的。所以在冬奥文化传播方面,我们想做更多努力,包括推出冬奥菜单、冬奥主题房,以及更多元的冬奥文化讲解服务等。”谈到酒店接下来的发展,程泉说,“北京冬奥会虽然结束了,但冬奥效应正持续放大。我们希望以酒店为平台,用更多主题产品,吸引更多爱上冰雪度假生活方式。”

村即将开村,这是以北欧5国为蓝本、北极的地域为特色、维京文化为背景打造的一个原创IP。”李香繁介绍。

虽然离新年还有不少日子,北京的段雪已经开始制作出游计划。“白雪、烟花、文艺、惬意”是她度假的关键词。刚从吉林滑雪回来的同事向她推荐了长白山万达国际度假区。“那里冰雪文化氛围浓郁。听说每逢节日,都有大型的烟花秀,还有精彩的赛事以及快闪活动等。”

不仅如此,李香繁介绍:“今年,度假区里的长白山大剧院启用营业,我们请来演出团队为客人送上独具在地文化特色的精彩节目。我们还播放滑雪题材电影,让客人通过观影的方式了解冰雪文化、滑雪运动等。除此之外,商业小镇也进行了焕新升级,小镇里的雪具店、休闲娱乐场所、烘焙坊、餐饮店等均引入了新品牌,让游客可以方便舒适地在白色纯净世界里面度过一个悠闲假期。”

压题照片:鸟瞰长白山万达国际度假区 受访者 供图

Club Med地中海俱乐部·黑龙江亚布力度假村——

为家人创造共同的美好回忆

“我一定要提的是,这里即将成为2025年第九届亚洲冬季运动会雪上竞赛的举办地。”新赛季刚一开启,黑龙江亚布力滑雪旅游度假地就登上了多家OTA的旅游热度榜。其实,每年这个时候,这里都会火,而Club Med地中海俱乐部·黑龙江亚布力度假村村长崔希(Trishi Sanassee)此番带着重音的强调,其实是想表达,雪道总长50.9公里的亚布力滑雪场,可以给客人带去非常专业的体验,而度假村就坐落在雪场边上。

“现在国内专业滑雪场越来越多,而且有很多滑雪旅游综合体每年会扩充雪道,增加配套设施。但是我们还是喜欢这个老牌目的地,就像是一种惯性,一到雪季自然就带着孩子来了。”上海游客丁曼的孩子还未到上学年龄,但经过两个雪季的学习,双板技术已经进阶到了中高级水平,可以跟着丁曼上山顶,任选一条风景好的黑道滑下……身为自由职业者的丁曼最希望的就是培养孩子和她有共同的爱好。于是,这两年一入冬他们就来了,一开始住在Club Med是因为这是一家“一价全包”的酒店,吃住滑既方便又省心,后来孩子有了自己熟悉的教练,便成了这里的常客。

崔希告诉记者,今年雪季预订度假村的会员有84%是以家庭形式出行,其中还包括一些三代同游的大家庭。这些家庭客人的平均入住时长约3—4晚。与滑雪体验相关的各种课程是多数人的首选。

“因为我们有专业的滑雪教练团队,无论单板还是双板滑雪爱好者都可以选到自己感兴趣的滑雪课程和适合的教练。在亚太地区,Club Med运营自己的滑雪学校,每年内部培训超过100名滑雪教

练。目前亚布力度假村拥有近40位专业滑雪教练,也配有外籍教练提供多语言的服务。”崔希说,随着哈尔滨火爆全球,亚布力也跟着火了,很多Club Med在其他国家的会员会来这里打卡。

近段时间,崔希关注到了家庭客人度假的一个趋势变化,就是很多客人不仅关心孩子的体验,也越来越重视自己的感受。无论是滑雪,还是滑雪后的美食享受与文娱活动,家长们在寻找一些能够让自己和孩子都感到快乐和满足的方式。

由此,度假村在很多服务方面尽量做到兼顾两者需求。比如,度假村提供从7时到22时不间断的自助餐服务,既有适合儿童的餐食也有成人爱吃的正宗当地美食,东北铁锅炖就在冬天非常受欢迎。

此外,很多家长会选择和孩子一起加入快乐管家组织的冬季运动会,也有的家长和孩子在滑雪归来后,会去参与一场“热爱冬天”的体验,品尝热饮、甜品,玩趣味游戏,或者到剧场观看精彩的互动表演秀,随着动感音乐一起舞蹈。

“现在来度假的家庭游客非常多,不同年龄的客人诉求是不一样的,所以我们设法开发更多的活动,让各个年龄段的消费者都能感受到快乐。”在崔希看来,冰雪度假是一种独特的休闲娱乐方式,它不仅局限于滑雪运动本身,更强调在自然环境中的放松。近几年,冰雪度假市场在中国发展得非常迅速,很多消费者在冬季体验滑雪运动带来的刺激的同时,也越来越在意那份冰雪度假带来的松弛感。“我们最想做的是,用不同的体验方式,在冬日里为家庭客人创造共同的美好回忆。”

长白山万达国际度假区——

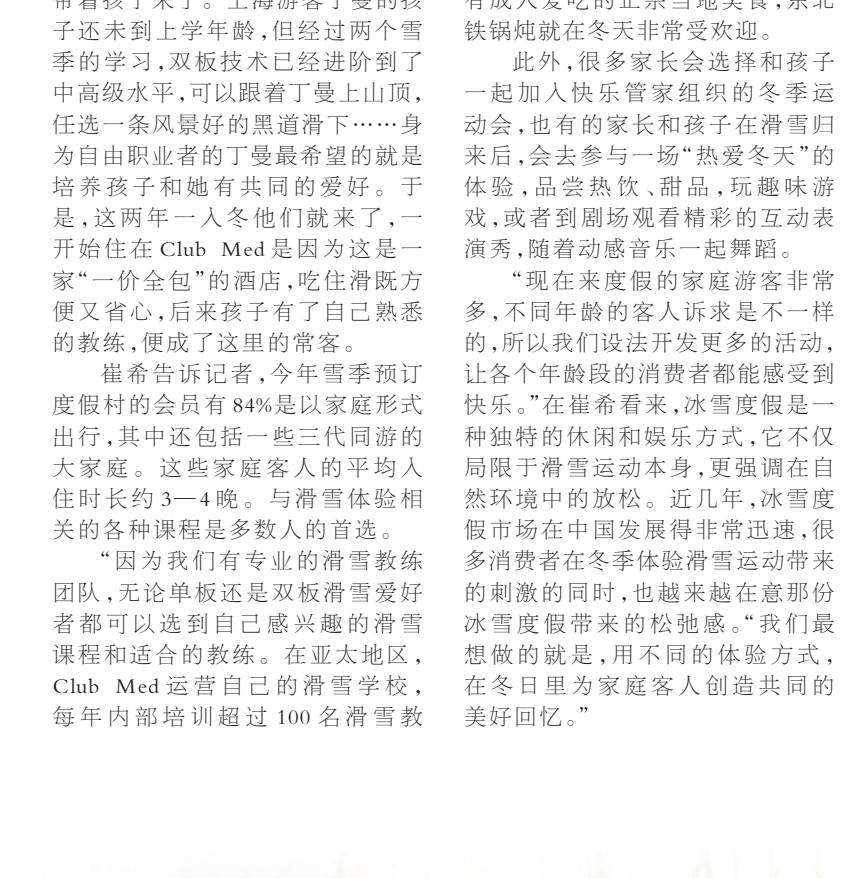
在冰雪世界留下幸福足迹

这两天,小齐在微信闺蜜群里发了一条召集信息:“一起去吉林长白山万达国际度假区玩雪跨年啊。”好友们纷纷回复:“你又不是不想去吗?”小齐发了一组照片,并回复:“你们去滑雪的时候我可以坐在酒店行政走廊落地窗前的沙发上美美拍照,窗外的大平台上是厚厚的没过小腿的积雪,远处是此起彼伏的山峦,我也可以去晶莹剔透的冰砖雕成的雪屋里喝杯热咖啡,看外面风吹落雪的景色……”对于不会滑雪,却想体验冰雪氛围的小齐来说,和闺蜜一起找一家冰雪产品丰富的度假酒店小住几日,感受雪中嬉戏的快乐,过几天“真正的冬日”,是新雪季她很想做的事情。而拥有9家不同风格酒店的吉林长白山万达国际度假区十分符合她的需求。

“随着冰雪旅游越来越热,去滑雪度假逐渐成为人们一种休闲方式。

因此,除了服务好滑雪游客,不断完善提升雪道等配套设施之外,我们还建设了商业小镇、温泉、电影院、水乐园等更多放松的场所,推出了乘坐热气球、体验雪屋等项目,让冬季‘住酒店+玩雪’成为一种时尚的生活方式。”为长白山万达国际度假区常务副总经理李香繁说。李香繁发现,虽然酒店位于吉林抚松长白山滑雪旅游度假地,但每年都有不少并不是为滑雪而来的客人。当然,滑雪爱好者对放松的度假体验更加期待。

“我们在度假区经营着9家酒店,特色各不相同,有的酒店以接待滑雪客人为主,专业性较强,我们会设计滑雪主题房,房间内安装雪鞋烘干机等便利设施,便于客人第二天连续畅滑;有的酒店以丰富的亲子设施和亲子活动产品见长,比如万达锦华度假酒店,推出儿童一日独立营,把父母解放出来,有时间去滑雪或去温泉水疗,小朋友一早就跟着酒店度假助理,参加滑



游客在Club Med地中海俱乐部·黑龙江亚布力度假村参加雪地休闲活动
受访者 供图