

## 产品花样迭出 酒店年味十足

□ 本报采访组

挂上中国结、立起福字墙、摆上“小金龙”，将迎新的氛围燃起来。“史上最长春节假期”将至，酒店人早早就开始忙碌，准备迎接欢喜过年的客人们。“这里再装点些新春元素”“年夜饭的食材一定要最新鲜的”“年味活动的细节咱们再打磨打磨”……采访中，记者看到，不少酒店已经热闹起来，各部门的工作人员进入了“备战”春节假期的冲刺阶段。龙年出游，年味更足。这个假期，客人对酒店的期待是什么？酒店人又付出了怎样的努力？记者对此进行了采访。

## 年夜饭火爆 出租率提升

地道地方小吃，让客人一解乡愁。”

对于年夜饭的预订情况，记者从多地的酒店相关负责人口中得到了相似答案：“销售情况超出预期”。而且，他们注意到了同一个趋势，就是今年“餐+住”的套餐组合格外受欢迎。

在福州聚春园酒店，有佛跳墙等好几道拿手又地道的闽菜，这是这家酒店年夜饭十分抢手的原因之一。“精细菜、创新菜吸引的不只是本地客人。”酒店所属集团总经理杨杰告诉记者，春节假期，周边省份自驾游游客比例激增，很多外地游客在入住酒店的同时，顺便打卡美食。

上海浦东川沙路的万信至格酒店因为毗邻迪士尼度假区，春节期间接待的外地客人特别多，酒店专门布置了一个新年红包盲盒墙，营造浓浓的节日氛围。“很多决定留在酒店吃年夜饭的客人，尤其看重新春氛围，希望身在异地也能有辞旧迎新的温馨和热闹。”万信至格酒店品牌总经理贾红云说。

春节假期，酒店火的不仅仅是年夜饭。随着出游热度越来越高，酒店客房预订进入了高峰期。

华住集团数据显示，截至1月底，春节假期的酒店预订率是去年同期

的近3倍。由于消费者对出游目的地的选择不再局限于传统热门城市，所以，除一二线热门目的地外，不少三四线城市的酒店也迎来预订高峰。比如，广西北海市的酒店预订率达75%，海南文昌市的酒店预订率均超60%。

“今年的预订周期明显提前了，很多客人提前数月就开始规划行程并预订春节假期的酒店。”洲际酒店集团大中华区首席运营官邱尤告诉记者，在距离春节还有两周时，洲际酒店集团旗下酒店整体预订情况就已经优于去年同期，部分热门城市像哈尔滨和西双版纳，已经有酒店接近满房。

首旅如家酒店集团营销中心总经理徐文兰也明显感觉到，在探亲+旅游的双重需求下，地级市和县域城市的住宿需求相较往年有明显提升。“从后台的预订数据来看，选择在春节期间全家出游的客人不在少数，而且多为女性客人掌握决策权，她们更看重酒店整体的性价比，是否提供早餐尤其受到关注。”

火热预订的背后，是游客消费习惯的改变。客人在酒店入住时间更长了，是西安华清御汤酒店营销主管

李雪观察到的一个消费特征。从预订情况来看，游客更倾向于在同一个目的地停留更长时间，在酒店的预订间夜数也随之增多。“我们酒店的客人中，南方人居多，他们非常看重服务细节及配套产品品质，并对特色服务及相关优惠有较高期待。”

三亚银泰阳光度假酒店副总经理兼市场营销总监陈丽华观察到，这个假期预订主力军仍是亲子家庭。而且多数客人入住5晚以上。让陈丽华感到自豪的是，一到假期就能见到不少回头客。陈丽华注意到，不同的客人，关注点也不一样。比如，境外客人，特别是俄罗斯客人，更关注海滩的环境，他们希望在那里沐浴阳光。而国内客人，尤其是亲子家庭，更在意酒店的度假配套服务和孩子的娱乐设施，大部分亲子家庭的客人偏向感到轻松的度假式行程。

在湖南华天大酒店总经理邵林看来，很多客人计划在“史上最长春节假期”中，拉长出行半径，同时对酒店各项服务的期望值也在上升。

消费者的期待，是酒店提升服务的动力，采访中，多数业者表示，这个春节假期，酒店大多数岗位已停休，全力服务好入住客人。

## 突出“年”元素 推出新玩法

戚一起到酒店聚餐。

这个春节，非遗与现代元素的融合成为不少酒店的新风尚。

有的酒店将传统的老北京庙会搬进了大堂。春节期间，北京国际饭店的大堂将变身国风街区，打造升级版庙会场景。2月10日（农历正月初一）早上，舞龙舞狮等表演活动将拉开新春嘉年华活动的序幕。酒店还策划了做龙灯、捏面人、吹糖人、剪纸等非遗体验以及投篮、弹射、打金钱眼等传统游戏项目，让客人在“逛吃”中感受老北京春节纳福的生活方式。

春节假期，黄山市华山徽宴酒店将推出打食桃、徽州剪纸、徽州糖画等非遗体验活动，将酒店打造成沉浸式非遗体验生活空间，让客人感受徽州年俗。“我们还自制了客人电视美食节目、新春祝福歌曲以及新春喜庆节目表演，希望大家在享受美食的同时，感受到酒店的浓浓年味。”该酒店相关负责人说。

中国结制作、龙年画沙龙、新年非遗烧箔、创意鱼灯制作……春节期间，广州花园酒店将推出一系列主题活动，主打艺术和非遗体验。“我们在酒

店设置新年市集，2月8日至2月14日，在酒店大堂、红棉墙前、手扶梯下方以及瀑布餐厅外摆上各类美食、手工艺品和新年特色商品摊位。”广州花园酒店市场总监梁健芬说。

在与传统文化深度融合方面，不少酒店也“玩”出了新花样。

春节前夕，兰州皇冠假日酒店推出与市民游客互动“节目”——亲子手绘黄河石体验活动。“我们利用甘肃特有的‘石文化’结合绘画艺术，安排有绘画才艺的员工，给孩子们讲解黄河石文化，指导孩子们在黄河石上用各种色彩的颜料进行创作，引导他们发挥想象力，绘制出自己心中的美好事物。”兰州皇冠假日酒店业办主任王轩文介绍。

西安华清御汤酒店推出唐宫乐舞、诗词互动、墨宝赐福、唐宫“寻龙”等龙年春节主题活动，让游客感受华清宫浓郁的盛唐年俗风情。“我们依托华清宫景区推出了沉浸式体验项目，如唐宫下午茶、御学堂手作等内容。客人可以不限次数出入景区、观看《长恨歌》旅游演艺，从酒店出发步行5分钟就可以到华清广场

逛文旅大集。”李雪说。为了营造盛世唐宫的文化氛围，工作人员已经“卷”起来了，他们将在春节假期全部身着唐装服务客人。

“您好，聚春园佛跳墙、全节黄鱼、鱼丸大平燕、四喜年糕，都是春节宴席上的闽菜必点榜单的爆品，您看来点什么？”春节将至，在聚春园集团旗下酒店的餐厅，不时能听到工作人员介绍春节菜品的声音。酒店大堂设置福宴、佛跳墙等网红打卡点，开设闽菜、春节年货的展合，展现了福建本地年味的特色食品。

在备好新春美食方面，不少酒店也做了充足准备。北京燕莎中心凯宾斯基饭店的新典餐厅在2月9日（农历除夕）将化身“老北京胡同”，从过年必备的包饺子活动，到制作传统糖画、体验老北京捏面人，再到与逗趣滑稽的小丑互动……让客人在享用美食的同时体验到丰富的民俗活动。餐厅的菜品种除了北京烤鸭、烤猪排等，还新增了枣花糕等中式小点。酒店相关负责人介绍，酒店在近期还推出寓意着“新春纳福 好运长‘龙’”的新春暖暖冬主题下午茶。

各酒店也加大了员工培训力度。

三亚、广州等城市是春节的热门旅游城市，为此，首旅如家酒店集团从去年12月开始，就对这些地区酒店的春节接待工作进行了专项部署，从保障宾客体验、做好安全管理、保证卫生清洁等方面加强员工培训，确保为客人提供温馨干净的住宿环境。

对于做好人员培训，南京旅游职业学院酒店管理学院的副教授马卫建议，酒店培训要更有针对性，提高员工对于春节文化的理解，让员工了解在特殊节日期间该提供哪些合适的服务。当然也包括应对高峰期的压力管理或技能。同时，酒店应强化团队合作，让员工在忙碌时期能够相互支持，提高工作效率。酒店也要注重假期员工福利的保障，设立激励机制，激发员工积极性，让其获得归属感。“提升员工的工作热情，是确保游客在春节期间获得满意住宿体验的关键。”（采访组成员：王玮 唐伯依 朱文文 牛莹 小鹏 任丽 陈熠瑶 高慧 王赵淘 李金枝 执笔：唐伯依 王玮）



西安凯悦酒店新春气氛浓郁 酒店 供图

## 业者说

## 以用心服务换取客人的安心与满意

□ 本报记者 唐伯依 首席记者 王玮

长达8天的春节假期，拉高了

很多酒店的预订量。在洲际酒店集团大中华区首席运营官邱尤看来，乐观的预订量，是对酒店服务的肯定，也是对他们工作的鞭策。“我们深知，每一位宾客的信任来之不易，因此酒店更加注重细节，不断提升服务品质。希望客人可以看到我们的新变化。”

对于大部分酒店来说，春节假期客群主要以休闲度假和家庭聚餐的客人为主。南京旅游职业学院酒店管理学院的副教授马卫分析，在客源结构上，酒店会对家庭长途旅行者，这可能会增加对家庭房的需求。

不少业者在采访中向记者提到了一点，不论哪种客群，都会关注酒店能否提供温馨舒适的住宿环境和高效优质的服务，并期待能在酒店体验到当地特色产品和文化。因此，想让客人在这个时段感到满意甚至惊喜并不容易。

预订白天鹅宾馆的客人大多会选择购买酒店推出的春节主题套餐，因为这个套餐里有年货伴手礼，可以带回家送给亲朋好友。“从2月8日至2月17日，白天鹅宾馆所有餐位已全部订满，520间客房也有多天实现满房。我们预计，今年春节假期的经营数据有望再创历史新高。”广州白天鹅宾馆总经理林镇海分享道。

林镇海告诉记者，广州春节烟花汇演将于2月10日（农历大年初一）在白鹅潭上演，白天鹅宾馆是拥有最佳观赏点的酒店之一，这也是酒店具吸引力的地方。“很多广州市民和外地游客对于这场时隔12年的烟花盛宴满怀期待，希望能在最佳观赏位置近距离欣赏，围绕这一点我们提前设计了相关产品。”

在南开大学教授马晓龙看来，这

样的长假让大众有更多时间去深度体验目的地文化，酒店应把关注点放在如何满足客人寻求具有地方特色的住宿体验上。“像这样举家团圆的节日，消费需求上可能会更加多元化，因此，酒店在做出特色的同时，更需满足游客对健康安全措施的高要求、对可持续旅游选择的偏好，以及对科技便利性的期待。”

旅游酒店行业高级经济师赵焕焱认为，春节假期，自驾游比例大，酒店需要做好停车场的管理准备工作，从细节出发，做好服务。

想要抓住“史上最长春节假期”的市场机遇，酒店还应该做好哪些准备？业者表示，对酒店而言最重要的是提供具有春节氛围的服务内容，不仅是本地特色美食，还要针对主流客源市场的需求，提供相应的饮食。另外，需要提醒的是，春节期间，很多酒店可能会遇到人手不足的问题，如何不让这一问题影响到服务质量，酒店需要早做准备，至少要保证一线岗位的人员值守。

“酒店需要主动适应市场变化，提供更个性、更安全的住宿服务，以满足不同客人的需求。”马晓龙说。

在提供温馨服务方面，马卫建议，酒店可以增设家庭友好设施和服务，满足家庭出游的需求。确保产品品质，通过维护设施的清洁和舒适，提供优质的餐饮服务来吸引顾客。酒店还可以通过优化顾客体验来增强竞争力，如提供地方文化体验活动、定制化旅游建议等。

也有业者认为，酒店在利用数字化工具提高服务效率的同时，还可以通过社交媒体提高宣传效应，吸引更多的客人。通过这些努力，酒店不仅能提升顾客满意度，还能在竞争激烈的市场中脱颖而出。



顾客在万信至格酒店预订年夜饭 酒店 供图

随处可见的红灯笼和中国结，各式各样的红色烛台、龙年布偶，寓意着吉祥圆满的装饰品，红红火火的许愿墙……不少酒店已经提前换上龙年“新装”，酒店里的春节氛围十分浓厚。

走进安徽池州大九华宾馆，可以看到大厅正中间3米多高的金色龙形雕塑，怒目利爪，神态逼真。“龙在中华文化中被视为吉祥的象征。这座龙雕由酒店的大厨和花艺师合作完成，想让客人春节期间一走进大堂就能感受到满满的年味。”该酒店餐饮部经理曹亚冬说。

从经典拿破仑酥、果木挂炉烤鸭，到培根切片、黑胶猪肉烤鸭，再到及养生大花菇礼盒、新会陈皮莲子红豆沙……近日，北京西苑饭店推出新春年货大集，琳琅满目的商品让家住在附近的梁女士一家收获满满。“从海产品到北京小吃，货品可齐了，我们‘一站式’把年货备齐了。”梁女士说，此时，她儿子在现场玩起了换装拍照，间隙还尝了一串老北京糖葫芦。母子俩沉浸在快要过年的欢乐中。他们约定好，假期要约上家中亲

除了备足丰富的产品和活动，为让客人在春节期间有良好的体验，各酒店在强化服务保障、确保服务质量等方面也下了功夫。

华住集团旗下不少门店根据区域特色为客人提供暖心服务。比如，东北三省的部分门店会准备暖贴、防雾眼镜布、驱寒姜茶等。担心有客人会在春节假期拥挤时段订不到房，桔子酒店郑州东站金水路酒店每天提供3间免费客房，直到大年初八。

“客人在度假时，最需要的是多睡一会，有些年轻人更青睐吃早餐，酒店就将早餐时间延长到12时，让客人的行程安排更自由、体验更舒适。”陈丽华说。

湖南华天大酒店春节期间同样会将早餐用餐时间延长，并计划为客人现煮“柿柿如意”汤圆。“我们还开通了线上平台梳理疑难问题，梳理客人常见疑问，确保工作人员回答准确。”邵林介绍，酒店还结合春节元素定制了伴手礼和福袋，根据亲子需求旺盛的情况，新增了家庭3人间房型。

各酒店也做好了应对春节客流高峰的准备。