

一桌年夜饭“备”出好滋味

□ 本报采访组

再过半个多月就要过年了,从备好一桌年夜饭开始,酒店人已经在为春节市场的引流忙碌。在很多人看来,年夜饭销售情况是观察市场的一个信号,客群需求的变化、新的消费趋势、客人对酒店服务的偏好等,会从这一笔笔订单中显现出来。年年都在卖的年夜饭,今年有何不同?中国旅游报记者日前对位于广东、贵州、福建、江苏、浙江、山东、辽宁、北京等地的10家酒店的业者进行了采访,看看他们透过“一桌年夜饭”观察到了哪些变与不变。



多数包厢已客满 散座需求在增加

些新变化。

常熟尚湖花间府总经理李增俊告诉记者,今年酒店年夜饭基本是上海来的客人订的,由于酒店就位于虞山文化旅游度假区内,有不少选择旅游过年的客人会在酒店住上三天两晚,年夜饭也包含在了他们的消费中。这部分客群基本以小家庭组合为主。

广州白天鹅宾馆总经理林镇海也注意到,虽然本地客人依然是主力军,但越来越多的外地游客加入年夜饭预订中。

“这些游客大多是慕名而来的,希望在品尝地道美食的同时,能感受到更温馨和更有当地文化味的氛围。”沈阳华府天地莱星顿酒店管理有限公司总经理李刘峰说。

谈起订年夜饭的变化,“有些高端酒店年夜饭的价位明显下来了”,这是喜欢线上比价的消费者一个明显体会。记者上网查询后发现,并非这几家酒店把原本的餐位费下调了,而是增加了2—3人餐和6人餐的档位。

“以前很多酒店的年夜饭套餐是10人起订的,现在不到千元,2-3个人也能订到

不错的套餐。”在北京工作的00后小姚,今年把在外地生活的父母接来过年,她搜索后发现,CBD附近的几家高端酒店推出了小套组年夜饭。

北京国贸大饭店副总经理仲勇告诉记者,这是酒店根据市场新变化作的调整。“以前一提年夜饭,就是一大家子人聚在一起。现在不同了,选择异地过年、旅游过年的人越来越多,小组合的家庭客群逐渐多起来了,他们中有一部分人正是酒店的消费常客。”

万信至格酒店是首旅酒店旗下的中高端品牌,该品牌负责人邓磊也有类似的发现,他们在杭州的酒店,年夜饭的客群虽然90%是本地人,但是6人以下的客群咨询量正在上升。“我们也在考虑推出更多适合这部分客群的年夜饭形式。”

今年酒店年夜饭中,外卖带来的销售比重正在增加。另外,自助餐也进入了这个赛道。

贵州遵义中建建国酒店的周边有不少大型社区。这家酒店总经理丁鹏告诉记者,今年订外卖的客人逐渐增加。大多是

返乡的年轻人心疼父母,希望在辞旧迎新的这一天,不用他们受累也能美餐一顿,又考虑到父母想在家里过年,干脆把酒店的年夜饭套餐打包回来。

“今年,我们的年夜饭里专门有一个主题叫‘到家’。接受提前48小时预订。客人既可以到店来取,也可以由我们送货上门。我们还特意做了既美观又实用的保温盒,配上漂亮的台布,把氛围感拉满。”丁鹏介绍。

记者注意到,北京、上海、广东等地不少酒店推出了外卖年夜饭的服务,而且同样的菜品,外卖的价格还要更实惠一些。

看到订年夜饭的零散需求多起来,也有酒店琢磨用自助餐来满足更多客人的需求。北京燕莎凯宾斯基饭店就从去年开始推出了年夜饭自助餐,因为预订人数没有硬性限制,与团餐相比,性价比更高,受到一部分客人的欢迎,今年这家酒店年夜饭继续沿用了这种形式。

“总之,就是兼顾好吃、高品质和性价比的酒店年夜饭在今年更好卖。”一位业者总结道。

客人更爱定制化 老外也来抢新鲜

是什么原因让消费者愿意在酒店订年夜饭?从目前的预订情况来看,业者也在观察客群需求的变化,而这个问题是他们最想了解的。

“在酒店吃年夜饭和在普通餐厅用餐还是有所不同的。酒店的服务更综合。”南京市民左文浩道出了原因,“酒店的停车位往往更充足;如果家里有上岁数的老人,无障碍的服务也更到位;整体的新春氛围感会更浓烈些,按老人的话就是敞亮;对于孩子来说,吃饭前后还可以到公共区域参加一些活动,更有娱乐性;最重要的是菜品的溯源让人放心。”

在邓磊看来,到酒店吃年夜饭的客人,既在意口味,也对“吃”以外的服务有更高的要求。

“除夕吃完年夜饭直接住在酒店里,到健身房游泳、跑步,再去做一个Spa(水疗),第二天醒来,吃一顿仪式感满满的早餐,休息一会儿再离开。”这是在北京生活的谭林和爱人这几年的习惯性操作,今年还有两个

小家庭也加入了他们,6个人组团在酒店过年。在他们看来这是最轻松的迎新方式。

现在的消费者越是在节日越看重仪式感。林镇海告诉记者,酒店住宿搭配年夜饭的套餐受欢迎的原因,是因为许多客人在享用完晚餐后,会选择的江边欣赏新年烟花,如果住在酒店,时间上会更从容,也延长了和亲朋好友团聚的时间。

年夜饭的预订客群逐渐年轻化,是几位酒店业者的共同感受。而年轻人偏爱定制的特点也在订餐过程中凸显出来。

“我们的年夜饭菜品设置、套餐组合会根据客人的需求而不断变化。”北京万达文华酒店行政总厨蒋应荣说。这家酒店一共有4个餐厅,今年全部推出了年夜饭套餐,覆盖了不同需求的消费群体。

蒋应荣告诉记者,还有一部分偏年轻的客人并没有选择在餐厅用餐,而是把饭订到了客房里,菜品是专门定制的,可以照顾到天南海北的人的口味,“他们一般会办一个小型聚会,大家一起守夜、迎新

年,客房用餐更不容易受时间限制。目前我们的几个大套房都被客人订走了,这部分客人对菜品的精致度有更高的要求。”

采访中,蒋应荣提到,今年年夜饭预订的客群中多了一些外国客人,他们大多是在北京生活工作的,对体验中国的地道年味有浓厚的兴趣,也把吃年夜饭当成一件很有仪式感的事。在确认菜单的时候,一位法国客人还用简单的中文跟蒋应荣说:“我们要入乡随俗。”在蒋应荣看来,一桌年夜饭最能把中国的美食文化讲好。

福州聚春园集团党委书记、董事长杨杰也有同感。因为过境免签的新政发布,福州的外国客人多起来了。以做经典闽菜出名的福州聚春园大酒店这段时间收到了不少来自外国客人的年夜饭订单。很多人在社交媒体平台上了解到,酒店将在客人用餐过程中表演佛跳墙上菜秀等,感到非常新奇,想要体验一番。

在很多人的心里,任何一桌餐都比不过年夜饭美味,那是团聚的味道。更爱本

地味道是越来越多客人在预订年夜饭时,不由自主表达出来的。

“客人订餐时一般会希望能在沂蒙山区体验到当地纯正的年俗风味。”临沂智圣汤泉旅游度假区常务副总经理高国举说,“我们会在菜单中增加像临沂炒鸡这种带有当地浓郁特色的美食。现在反倒是家常土菜更受欢迎。”

四方食事,不过一碗人间烟火。虽然年夜饭的需求更加多样化了,几位业者也不约而同地关注到,客人越来越注重健康饮食,并希望尽量减少浪费。

邓磊在收集万信至格旗下酒店的年夜饭预订信息时明显感觉到,客人对菜量的控制更在意了。很多人会首先提出不要铺张浪费,也有人提出要多一些少油少盐低糖的菜品。“看到客人看重食品节约、开始关注养生,酒店反而是高兴的。因为菜品的量减下来了,我们可以在质的方面有更多提升的空间。在年夜饭上强调质价比也是客人理性消费的体现。”

产品聚焦文化味 民俗年味更地道

离春节还有不到20天,北京国贸大饭店各部门已忙碌起来,根据客人需求修改菜单、设计新春活动,增加传统元素让酒店餐厅更有氛围感……“为了让年味儿更浓,今年春节我们将推出酒店里的庙会。客人可以提前来酒店逛一逛,捏个糖人,写个福字……在一片红火中过一个文化年。孩子们也可以通过这些体验活动对春节文化有更深入的了解。”仲勇介绍。

李增俊给记者展示了一件精美的手工盘扣。“吃完年夜饭,客人可以体验非遗技艺项目盘扣制作,这是花间堂开展的一项可以体验在地文化的活动,让更多人了解传统文化之美。酒店里还准备了灯会,还有小朋友喜欢的剪纸体验。”李增俊说,常熟尚湖花间府春节假期准备了多样的体验项目,“酒店靠近尚湖风景区,我们还准备了游船,可以搭载客人坐船到尚湖风景区游玩。”

同样忙碌的还有遵义中建建国酒店。“为了让客人一进酒店就感受到过年的喜悦氛围,我们今年设计了主题包厢,在包厢里做了很多中国传统新年装饰,比

如包含新年祝福语的桌签卡。我们还写了隐藏家庭姓氏的诗句,让客人在用餐过程中不断发现惊喜,在美好传统寓意的祝福下度过一个欢乐的除夕。”丁鹏说。此外,酒店细分市场需求,为年夜饭设计了不同的主题,比如堂食中一个主题叫回家,还有一个主题叫过年。“我们观察到,预订年夜饭的客人大致分为两类,一类是在外地工作,春节假期回家陪父母亲人过年的,他们更想吃地道的家乡菜。另一类是一直在本地生活的,这些客人除了习惯家乡味道外,还愿意尝试一些创新菜。因此我们不同主题的年夜饭,菜品也有很大不同。”

“创新”在今年酒店年夜饭筹备中成为关键词。李刘峰介绍:“今年酒店的年夜饭在菜品和服务上都有创新,融入了不少本地民俗文化,除了经典的辽菜,还增加了一些新式菜品。”

白天鹅宾馆在年夜饭的菜单设计上,特别推出了由粤菜大师亲自主理的金玉满堂盆菜。林镇海说:“这款盆菜将白天鹅宾馆3个中餐厅的特色美食组合创新,让客人体

验到粤菜兼容并蓄、精致考究的饮食文化。”

在很多客人眼中,之所以会觉得到酒店吃年夜饭更省心,是因为酒店会将服务做得更细。“我们会帮客人提前预约代驾、提供停车洗车服务,还有电车充电引导……”邓磊说,“这些都是根据客人的需求来安排的。比如,年夜饭是家庭聚餐,在预订的时候就有客人咨询我们,酒店能不能帮着提前约好代驾,还有的客人询问能不能提前约车服务,也有驾驶电车的客人想趁着用餐的时间把电充满。我们会尽量满足客人的需求。”

一年除夕到,古今话团圆。春节是中国人最重视的节日,而除夕之夜寓意团圆的年夜饭更是重中之重。在春节申遗成功后的第一个春节,酒店推出的这些更具传统文化元素的年夜饭,让客人在品尝美食的同时,进一步了解民间习俗,将传统文化一代代传承下去。酒店人在用自己的方式为客人打造一个地道中国年。

(采访组成员:王玮 李金枝 陈熠瑶 周凤文 高雯雯 统稿:武薇)

三亚做好酒店春节价格管理

□ 本报记者 唐伯依

前段时间,三亚市发布了2025年春节期间的旅游饭店标准客房价格实行政府指导价管理措施,对酒店标准客房价格“限高”。作为春节假期的热门旅游目的地之一,三亚酒店价格一直备受关注。限价措施是否会对酒店春节市场产生影响,酒店又该如何做好价格管理?记者对此进行了采访。

实行限价多年 今年有何不同

其实,“春节限价”对三亚酒店来说已经不是一个新话题。早在2010年年底,海南省发展和改革委员会公布的《2011年春节期间的宾馆酒店客房价格综合调控措施》就提到,三亚市以2009年1月27日(农历正月初二)各类客房的加权平均销售价格作为基价,房价最高涨幅不超过基价的10%。而在近几年,三亚限价措施也未曾停止,条款规定也愈发精确和明晰。比如,2023年、2024年春节期间的旅游饭店标准客房各房型销售价格(含手续费、服务费)被要求不得高于前一年的价格水平。今年的要求是不得高于近两年春节期间的最高销售价格水平,此外,价格管理范围明确为全市各类旅游饭店标准客房,别墅类、套房类客房及旅租、民宿类等不列入本期价格管理范围。

“今年的限价政策更加灵活,可参照上两个年度实施弹性价格,这更符合市场发展规律。另外,近几年的措施都关注到了新开业或经营未满一年的旅游饭店,明确规定可参照周边区域、相邻相近且档次相当的旅游饭店的客房价格水平,制定2025年春节期间的客房销售价格。每年的市场都有变化,限价措施也有了更多柔性,这不仅有利于企业开拓市场,还能帮助客人获得更优的体验。”三亚珊瑚湾文华东方大酒店总经理余露说。

形成良性引导 酒店价格平稳

限价政策究竟对酒店市场起到了怎样的作用?

三亚市旅游酒店行业协会的相关负责人介绍,三亚酒店春节限价多年来,从最初制定具体的限制价格,到近些年要求不高于前一(几)年的价格水平,是根据市场需求变化进行调控的结果,目的是稳定三亚酒店市场,防止出现哄抬价格的情况,为游客提供好的旅游体验。三亚本身是一个热门的旅游城市,但凡出现一些舆情,很容易被炒作。有了政府指导价,对酒店会有一定的约束作用。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏认为,三亚是冬季的热门旅游城市,其酒店价格的合理性和服务质量高低对本地旅游市场具有决定性作用。因此,规范酒店定价行为,可以稳定市场预期,同时引导酒店提供更加理性有序、更有温度情怀、更可持续的产品和服务。

“今年的限价主要针对标准客房,别墅类、套房类客房及旅租、民宿类等并未列入本期价格管理范围。这显示了政策制定的灵活性,因为标准客房占比最大,满足的是最广泛的大众旅游休闲度假需求。而且,对标准客房的限价也会对其他类别住宿产品价格产生传导效应,促进整体价格的适度下降,有助于提升海南酒店业春节期间在全国各目的地的价格竞争力,一定程度上解决困扰海南旺季的负面口碑问题。”谷慧敏说。

那么,今年三亚春节酒店市场情况如何?

余露介绍,从目前预订情况以及酒店定价来看,今年春节假期,三亚酒店价格基本与去年持平,高端和中高端酒店的需求相对稳定,酒店对市场的把握更加成熟了,价格不会出现大幅度的涨跌。余露对春节市场情况保持谨慎乐观态度。“虽然这两年三亚高端、奢华酒店受到出境游分流的影响,但三亚作为旅游目的地的优势依然存在,此外,酒店有一部分相对稳定亲子和家庭客群,因此,市场整体情况较为平稳。”

做好价格管理 体现物有所值

“酒店在做好价格管理的同时,更需做好产品和服务,酒店最终获客还是凭品质。”记者在采访时,多位业者有类似的强调。

“从需求端来看,春节假期三亚酒店属于稀缺资源,价格有一定波动是正常的。不少酒店价格可能会相较平时上涨30%—50%,甚至要多出一倍。同样面临着价格上涨,哪家酒店能在活动和项目的丰富度、员工的服务温度、管理的有序度等方面做得更好,谁就能赢得客人的心。好的酒店能够让客人感觉物有所值,甚至超出预期,可以带着对三亚酒店的美好记忆离开。”余露说。

南京旅游职业学院酒店管理学院的教授马卫认为,一方面,酒店应根据市场需求和季节波动,合理设定价格区间,避免过度涨价造成消费者反感。通过提前发布价格清单、明确规定不同房型和服务的差异,增强价格透明度,建立消费者信任。另一方面,酒店可以通过延迟退房等增值服务吸引客人。此外,要注意平衡政策与市场行为,灵活调整价格应对市场供需变化。

在三亚希尔顿花园酒店商务部经理宋小品看来,酒店不仅要严格按照市场监管限价执行,还要通过丰富产品内容、提升餐饮质量、营造节日氛围等措施,提高客人消费体验,不断提升酒店产品的附加值。

“春节假期家庭出游的客人很多,住宿的时间从几天到十几天都有,这类客群可能对价格没有那么敏感,但却很在意服务质量。我们会安排专门的管家,帮客人规划每日行程,让客人省心省力。同时,确保照顾到每一位家庭成员的需求,达到‘合家欢’的效果。”一位三亚高端酒店的负责人说。

“要确保三亚酒店市场的健康有序发展,酒店既要确保价格透明和公平,又要提升服务质量,通过个性化服务、增加附加值等方式吸引客人,还要加强与政府和行业协会的合作,共同推动行业自律和标准化,维护市场秩序,促进可持续发展,提升行业整体形象。”马卫说。