

他们靠“睡”，成了酒店体验的行家

◎ 记者 刘青

不得不承认,现下的旅行市场整体是低迷的,但在此情况下,国内的酒店业反倒让人们看到了很多改变和惊喜。本期我们邀请了3位以酒店为家的“嗜睡”达人,他们每年住酒店的时间可能要比待在家里的还多。这几年,是哪些酒店打动了他们呢?



▲ 达人:王威尔 Will,时尚旅行博主、“年轻有Will”主理人。



▲ 达人:王昊天,酒店圈儿主理人、云禧旅行创始人。



▲ 达人:浪毛线,新浪知名旅游博主、携程签约旅行家、飞猪旅行家。

Q:最近一次旅行去哪儿“睡”了?值得推荐吗?

◆王威尔:有点儿远了,“五一”时去了一趟深圳,大湾区的氛围舒适度实在是太有优势了,既有都市感又有度假感,选的酒店也是最新开业的深圳湾安达仕,完美达成了一个小而美的假期。

◆王昊天:去了趟三亚……大家都了解最近的状况,属于特别意外。本来就身处酒店旅游行业,今年的行业形势让人有些喘不过气。疫情的原因,国外的目的地去不了,去三亚看看海感受下夏天还是挺舒服的。除了回来有点小波折,入住的是三亚艾迪逊酒店家庭套房,当时赶上疫情防控政策比较紧,之后去三亚的游客还是有明显的短期减少的。没有去景点,在酒店和周边宅了两天,整体还是很“续命”的。推荐这个酒店的早餐,让人元气满满,会放下焦虑和不安感。

◆浪毛线:酒店倒是感觉都差不多。但早在年初春节的时候,应杭州建德文旅邀请采风,在博物馆听大戏、在九姓渔村观水上婚礼、在寿昌美食街从下午吃到深夜,多种玩法别有新意,这不三不两下的时间,今年过

年好像也不远了,至少国庆假期不远了,推荐大家去建德玩啊。

Q:如果算到现在为止,这一年来,大家觉得酒店行业有哪些新的变化和趋势?

◆王威尔:酒店的生存意识明显增强了,变成 survivor(幸存者)真的很不容易,但还好都在朝好的方向发展,也有不少新酒店已经在去年年底或今年年底开业,上手就是“艰难模式”,未必不是一种检验,可能大家对于国内酒店居停和深度体验的出行充满期待。

◆王昊天:酒店开始越来越重视酒店内或者酒店可以提供给客人的体验了,通过活动和社区的探索让客人在酒店“停留”更有选择性。高端/奢华酒店去年的业绩表现整体采说也是跑赢了整体酒店市场的,国人没办法出境,消费能力不可避免地转向了国内高端度假。另外“国潮”的元素似乎更明显了,中国文化以及年轻人的消费偏好得到更多的关注。帐篷/野奢酒店(不去过分关注这个门类的定义以及在国内的产品是否真正意义上属于这个范畴还有待商定)随着西北自驾旅行的兴起也进一步走进消费者的视线。

◆浪毛线:基于大环境的影响,境外出游目的地受到限制,但也给国内民宿和酒店行业带来机会。近一年的旅游采风体验感受:民宿房源房东不断增长,酒店人性化服务不断升级,尤其表现在小红书和抖音推广上。

Q:在当下纯粹的国内酒店体验里,有哪些是让你个人觉得特别惊喜的?

◆王威尔:特别有惊喜的是厦门的七尚酒店。我觉得做到了国内精品酒店的一个高度,不光有超高预算的硬件投入,对于在地文化的尊重和融合其实是酒店最大的闪光点。当足够的资金+国际水准的设计+团队的诚意遇到一起,是非常难得的一件事情。

◆王昊天:南京丽思卡尔顿酒店。起初就知道酒店筹备花了4年,开业就异常火爆,网红下午茶不仅客单价做出了一线城市的奢华水平,甚至提前两周预约还一座难求,ADR(已售房价平均价格)做到了许多五星酒店的两倍,刷新了当地对于消费能力的固有预判和认知。去体验了之后,确实硬件、设计都保持了丽思卡尔顿的高标准,细节、服务等确实呈现出奢华酒店该有的样子。本来南京就是座很有故事和底蕴的城市,酒店在此基础上将金陵文化及丽思标准



融合到位,据说总经理要求整个团队上到管理层下到客房清洁都需要背诵与南京有关的诗词、熟悉品牌服务的 SOP(服务细节量化标准),所以这份认真与执着让客人可以真切地感受到服务当中的温度和用心。

◆浪毛线:金茂三亚亚龙湾丽思卡尔顿酒店,见人就夸啊,今年一趟亲子旅行也是难能可贵的一家三口团聚,从餐饮偏好、入住接待,到游玩安排,整个过程贴心暖心真心,让我和老婆寻找到久违的放松和享受。有网评说丽思是酒店业的“海底捞”,我觉得委屈丽思了,后面还得安排上!

Q:平时住酒店你有哪些比较在意的细节吗?

◆王威尔:小声说,我对细节其实特别讲究,进房间先会大致打探一圈,看床品是否对称或者有褶皱,拖鞋的材质以及上脚的感觉,浴室的淋浴会不会阻塞下水孔,关闭总开关后房间内是否还有无法关闭的小光源……每个看似不起眼的小细节,其实都会影响到我的人住体验。



◆王昊天:还是比较在乎酒店员工的服务的。酒店及品牌是否对客人真诚相待多少可以从服务的细节和温度中体现出来。酒店不仅仅是旅途中的住宿单位,还是希望能有宾至如归的感觉。硬件细节上,会比较在意房间里的办公区域是否舒适,酒店是否有泳池。

◆浪毛线:因为出门带着小月龄孩子,更注重酒店的亲子游乐设施和娱乐项目,一家人在一块泡酒店也能很欢乐。另外就是客房卫生,可以不奢华,

但是希望整洁。

Q:住过的酒店里,遭遇过哪些不愉快的经历?能介绍一下经验能让别人该如何避免的方法吗?

◆王威尔:可能是小事,但我很在乎。上海某家我很中意的独立精品酒店,不知道为什么最近开始客房只提供两瓶水,之后就拒绝续供,只能购买指定的品牌瓶装水,单价就要60+(元)。这在我看来是不太愉快的也不够灵活,因为它没有提供更多的,让住客觉得舒服的选择。作为综合评价很高的设计酒店,因为一刀切的省钱政策而影响到客人的人住体验,实在是很可惜。虽然是很个例的情况,但我觉得遇到问题时还是应该跟酒店申诉和反应,表达自己的建议,酒店和客人也都是在彼此的磨合中成长的。

◆王昊天:我们属于住酒店频次比较高的人群吧,不理想的体验还是挺多的。比如前台办理入住时间过长(比行业标准的3分钟多出来好几个3分钟)、自助餐厅用餐完全靠自助、白天窝在房间里睡觉开着“请勿打扰”,房屋部同事敲门要做打扫没有听见,然后被宾客中心的电话叫醒说要打扫卫生、新开业酒店硬件标准尚未达标,没有公共区体验甚至还得去做“人肉甲醛净化器”。尤其是当下的酒店预售都做得如火如荼,还是要尽量提高标准多看评论避免踩坑。

◆浪毛线:一家五口,深夜被没戴口罩的天津某酒店前台要求出示核酸检测,来自低风险地区,且预订前和入住过程均联系派出所不需要出示,服务也是恶语相加,后面微博曝光后才更换语气,经理第一句不是道歉,而是“您好,能不能先删了微博?”感谢有平台也有正义的网友伸张正义,酒店尽量选择口碑或网评好的官网或渠道,入住看清要求,遇事不乱可以投诉,当然期望您遇不上。

Q:如果接下来疫情得以控制得更好能够出国,有哪家特别想住的国外酒店吗?

◆王威尔:亚洲国家反而是我比较挂念的,像日本、泰国和韩国等。北海道的隐世,曼谷的四季和嘉佩乐,都已经在待体验的清单上。

◆王昊天:比较胆小,还是觉得东南亚一带可进可退,酒店倒是一时半会儿没在规划,看情况吧。

◆浪毛线:疫情结束特别想带娃去巴厘岛,拍婚纱照那会跟蓝梦岛一个特别好的民宿主说了,回头有孩子了带回去看看她。期待疫情快结束吧,想带孩子多去看看。