

## 【哪些酒店体验细节让客人觉得钱花值了】

在酒店日新月异的发展时代,宾客体验已经成为了酒店成功的关键因素。入住体验的提升,不但会为酒店带来良好的口碑和收益的增长,还可以增强用户粘性,从一众竞品中脱颖而出。

不过,好的体验就是干净整洁的客房,热情周到的服务吗?不尽然,硬件设施和酒店服务只是付费入住的实用价值。在激烈的市场竞争中,各个成功品牌都早已经将实用价值做到了极致,剩下的超实用价值,才是决定胜负的关键赛点。

游报“朋友圈”发起畅聊。从本期开始,将陆续刊发专家、业界人士和记者对这个议题现象的洞察分析,也欢迎留言和我们分享您的思考和见解。

记者

刘青

## 体验非遗,新一代年轻人这样“住”酒店

制香、点茶、陶作、扎染……新一代年轻人似乎开始“血脉觉醒”了。随着文旅融合的深度发展,景德镇买陶瓷,泉州簪花,婺源晒秋,博物馆读史,灵隐寺祈福买手串等,是近几年来不断“霸屏”的文旅新闻,也愈发彰显着“文化体验”对于消费者旅程的重要性。这其中,新中式酒店和国潮酒店也受到越来越多住客的欢迎。与此同时,在酒店收获一份“非遗体验”、感受一场文化和旅行的奇妙交织也成为了新的入住时尚。



## 为老牌酒店转型打开新思路

除了主题酒店外,国牌酒店也通过非遗文化进行品牌理念的输出。2023年8月,苏州南园宾馆就联合苏州非遗办发布了“忆·江南工坊”专属品牌系列活动,让宾客从文艺、美食、手作、园林体验等方面深入领略江南文化魅力与内涵。

从这个角度来说,非遗进酒店,似乎也为一些老牌酒店转型提供了新思路。从历史烟云中缓缓走来,讲述传统文化故事,既能通过文化主题创造产品和内容、联合资源进行传播,又符合酒店的自身调性与大众需求,不失为一举多得。

1984年落成、中国大陆第一家中外合资经营,同时也是全国首批获评五星级酒店称号的广州中国大酒店,作为“广式点心制作技艺(酥类点心)”和“广式竹升面制作技艺”的非遗项目保护单位,中国大酒店在2023年6月的“文化和自然遗产日”之前,举行了“广式竹升面”非遗体验空间揭幕仪式。该非遗空间以“竹升领粤鲜”作为主题构思,集活态展示、传承教学、互动体验、研学教育、公共服务、旅游观光于一体,让客人能近距离体验竹升面的制作过程,以图文并茂的方式让大众了解该技艺的发展脉络及特点。

千里之外的河南省,是全国文物大省,华夏文明的重要发祥地,夏、商、周三代文明的核心区,河洛文明的传承发扬地。位于河南郑州的中州国际饭店同样在转型路上用非遗打开了突破



口。酒店本身与国家一级博物馆河南博物院隔路相望,地理位置也可谓是得天独厚。所以自2019年起,酒店就邀请“豫博”、省非遗办、省文化和旅游厅等多位专家学者为其转型出谋划策,并以“豫博”九大镇馆之宝为依托设计文创产品,在酒店一楼大堂的显著位置,辟出近100平米的面积作为酒店非遗文创产品销售馆。

酒店还致力于向客人“展示多品类非遗”,向客人展示非遗挂画、配置非遗书籍、策划多样非遗活动。酒店的10—12楼每个房间内,都有精美挂画展示非遗代表作品,包括布老虎、开封汴绣、泥叫吹、淮阳泥泥狗、罗山皮影、泥塑门楼、聂氏麦秆画、秦氏娟艺、通草浮雕等;河南的非遗丰富、品类繁多,所以研究非遗的著作众多,酒店在大堂和客房房间均配有非遗相关著作供客人品阅;酒店还针对“淮阳泥泥狗”“洛河剪纸”“面塑”等多项非遗文化,开设多次主题活动,既为住客提供了一个亲子互动体验空间,也传承发扬了民间非遗艺术。

## 立足于所在地的非遗特色



制作传统和香,感受西溪结庐人境的悠然韵味;在天域开元观堂酒店可以体验印纹陶制作技艺,于越王行宫品尝萧山十碗头的多样滋味;在潭心谷民宿可以体验昌化竹编技艺,感受天目山下古人的巧细美;还可在五峰山房体验传统中式点茶,与南宋文人雅士共避杭州韵味……

非物质文化遗产作为中国传统文化的精粹,当下已经成为许多酒店传递文化价值、融合在地文化、打造人文体验的一环。目前国内专门做非遗主题的酒店数量仍较少,但也不乏做出特色、创新和文化感的酒店。这类酒店将当地独有的非遗文化元素融入到了酒店的角角落落,不会让人有跳脱感,提供了沉浸式的体验氛围。

如浙江磐安山水·非遗特色文化主题酒店,酒店三面环山,坐落于文溪河畔,深入挖掘并充分利用磐安当地独特的地域文化、民俗文化、茶文化、中医药文化等资源。酒店餐饮率先主打非遗药膳养生,也是酒店一大文化特色。值得一提的是,磐安山水大酒店也是磐安本地药膳的发起酒店与探路者,磐安炖鸡、磐安蹄筋等本地风味醇厚诱人。此外,酒店还定期举办非遗文化讲座等,让住客能更深入地了解 and 体验磐安地区的非物质文化遗产。

在浙江落地的一些新酒店,都在设计初便将本地传统的非遗特色吸纳到酒店中去,为住客提供更丰富的场景体验和沉浸式活动。

去年杭州发布了首批市非遗特色酒店、民宿名单,其非遗体验各具特色,令人耳目一新:在庐境西溪酒店可以亲手

庐境西溪酒店还与临近的蒋村街道联合打造了“庐境非遗书房”,以非遗、宋韵、文旅为主题,开展非遗宣讲、手作体验、书画展示等各类主题活动,以此复合型生活美学空间为载体,共同探索如何传承、保护其非遗文化。

放眼全国,北京拾柒酒店、湖南的廷泊酒店、江苏启东百源豪生大酒店,以及素有“北方瓷都”之称的淄博蒲泉瓷悦艺术酒店等,都在非遗文化的结合上各有千秋。



## 为连锁品牌落地提供好方向

2023年4月,希尔顿集团携手上海民俗民间文化博览会打造“希游季·遇见非遗”酒店+文化体验项目。该项目精选旗下130家酒店,展开近50项非遗文化体验活动,遍及逾20个省份,将非物质文化遗产的本地体验融入酒店住宿场景之中,让更多消费者轻松贴近当地文化精髓,提升旅行文化内涵与意义的同时,助力非遗的传播及传承。

华邑酒店及度假村则牵手品牌代言人白敬亭和三位非遗传承人在北京西南华邑酒店举办了“国韵华邑 敬赏风雅”主题的品牌体验活动,结合扎染、皮影、点翠等非遗传统工艺和现代舞,为宾客提供了一场中华美学的感官盛宴,分享和传播当地的传统文化。此前,华邑品牌亦推出以中国传统雅艺为内核的“八大雅事”,借以沉静丰雅之风为宾客传递中华美学生活化的国风雅韵。

岭南酒店作为岭南商旅集团酒店业集团化、专业化品牌发展平台,管理酒店近100家,也发起了“岭南酒店走进非遗”品牌活动。活动主要包含我在岭南学非遗、我在岭南品非遗、我在岭南赏非遗三大板块。不但丰富了酒店产品供给,更使得岭南酒店自营电商平台产品销量增长20%以上,在市民中引起热烈

反响。

虽说“酒香不怕巷子深”,但纵观大局,非遗文化的发展也离不开政策利好和各地政府的响应与配合。如四川传创非遗、中信文旅集团以及四川出版集团则与青城山六善酒店联手打造了“非遗人文会客厅”,将竹艺、扎染、蜀锦绣、藏羌绣、年画、剪纸、漆器、砂器、皮影、篆刻书法等传统非遗技艺以及三星堆、金沙遗址等古蜀文化内涵融入非遗特色文创产品中,探索旅游度假酒店非客房文化生态链的创新模式,为传统酒店业注入活态内容。现在,这里也成为了住店客人和周边游客前来体验四川文化的“热区”。

浙江文旅仅杭州一地,除培育、精选了一批非遗特色酒店、民宿外,还培育创建了300多处非遗保护载体;评审公布了两批共55处杭州市非遗体验点;并策划推出了10条首批杭州非遗主题旅游线路,推荐了5条亚运城市非遗体验线路,继G20峰会后再向世界展示千年宋韵美好。

我们也期待着,非遗可以在旅游新场景中更多与现代酒店的全新联结,开辟更大的发展空间,让人们在旅游过程中感受文化魅力,同时为酒店业升级精品服务提供全新思路。