基因故事会⑰

酒店业谋变移动互联——

把住客变成粉丝

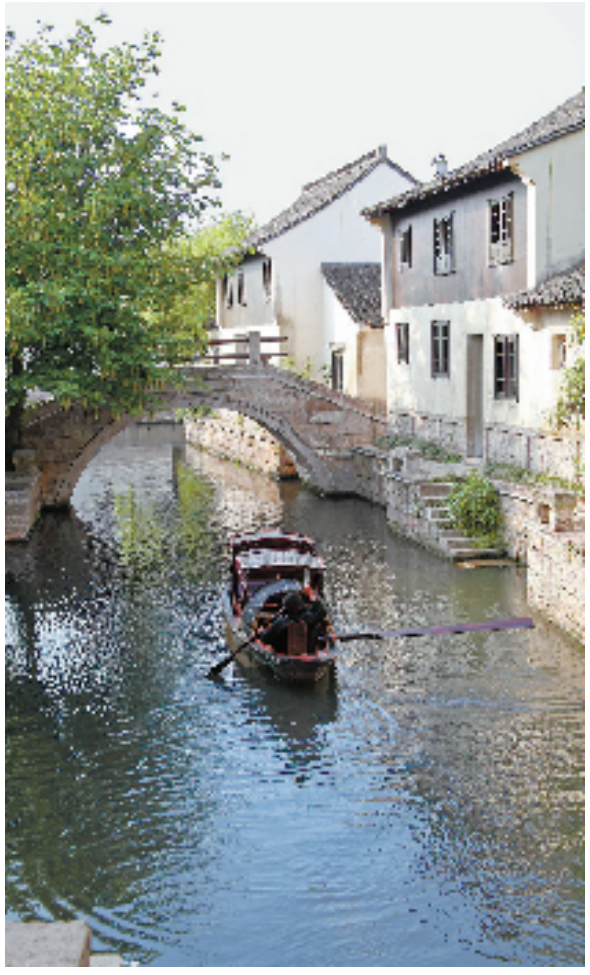
本报记者 刘乐平 通讯员 劳育聪

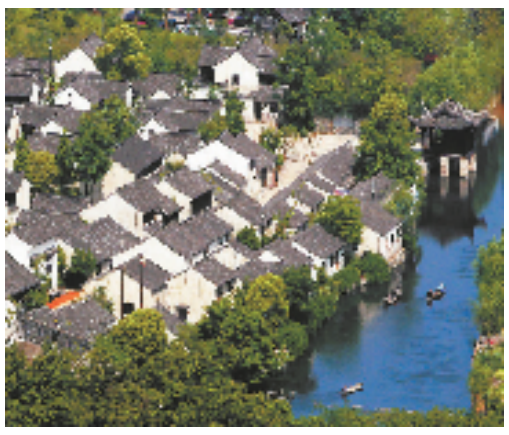
你中有我,我中有你。不久前,开元酒店集团与城市名人酒店集团正式签署战略合作协议,消费者只需要凭借一张会员卡,无需注册,就能同时拥有开元酒店或城市名人酒店会员身份,专享对应的会员优惠和礼遇。

此次联盟,有别于松散型结盟,是以信息化共享为基础、以营销体系为核心的平台经营理念,实现双方系统数据对接。

这种开放姿态背后,既有高端酒店行业整体业绩下滑、乃至亏损的严峻市场形势倒逼,又是酒店行业面对汹涌而至的移动互联网浪潮的奋力一击。

这一"奇招",效果几何,仍然有待市场的观察。





适应市场需求的变化,主题文化酒店成为酒店业发展的新亮点。

利用当地古建筑群改造成的旅游酒店。

将酒店融入绍兴古城浓厚文化氛围中。

酒店业的互联网

开元是民营高星级连锁酒店集团。总经理陈妙强坦承,去年以来业绩的增速较以往有明显下降,今年1至9月份,销售额增长9.52%左右。

这与酒店行业的整体形势有关。近一两年来,国内许多的四星级、五星级等高端酒店出现亏损,2013年甚至被业界称为高端酒店市场的"寒冬"。一些政策的出台被认为与高档酒店亏损有不小的关系。但是在陈妙强看来,国内消费结构发生变化才是导致亏损的主要原因。"消费者求新求异,因此市场需求也在变。"

基于这样的判断,开元近年陆续布局了大禹·开元,宁波开元·十七房等文化主题酒店。例如,宁波开元·十七房将镇海一处古建筑群改造成一座古色古香的旅游主题酒店。目前,这块业务甚至成为集团新的利润增长点。

产品结构调整之外,在移动互联网当道的当下,怎样适应新形势下营销渠道的建设?今年上半年,7天酒店借O2O反攻携程艺龙成为行业内一个热点事件。该事件在酒店行业中掀起轩然大波,其实也证实了当前在线旅行商在旅游市场与酒店市场中难以撼动的地位——许多酒店不得不依靠其平台上的大流量来进行营销。

对于高端酒店来说,与携程网等大量的在线旅行商合作可以扩大酒店的客源,但是合作的同时意味着分销的高佣金。尽管如此,高端酒店非常需要在线旅行商的流量,所以在谈判协商时占了下风,并没有抓住较大的议价权。

互联网不断在催生出大量冲击高端酒店市场的新产品,诸如Airbnb这样的在线房屋租赁网站,在进入中国之后同样掀起一个高潮。这一切,无不倒逼着传统酒店集团出招。

深挖旅游大数据

开元联合名人酒店集团祭出的是品牌联盟营销这一招,这一概念最早在互联网行业提出,从战略的角度来考虑企业市场运作模式,共享资源。在酒店业,这种模式还处于萌芽阶段。

在陈妙强看来,这种整合运营模式实质上就是用"互联网思维"来重新整合资源,双方除了开放各自的会员数据库,还将充分利用互联网、大数据分析等新技术,搭建统一的酒店运营平台。

"我们投入了7000万元,委托金扇子科技公司打造了一个运营平台。"陈妙强说,与这个平台相比,开元与名人酒店集团之间的会员互通只能算是一个小范围的分享,平台上的资源共享才是一场巨大的数据盛宴。

目前该项目已完成微信平台订房,用户只须关注特定账号,就可操作公众账号上的功能,酒店价格低于现有全网的价格。而且,这个订房的系统已经链接了支付宝、微信支付、银行卡支付等多种支付方式。

而类似微信公众账号、APP等形式都只是针对客户开放的一个前端,系统平台将向所有的供应商与客户开放。供应商不仅仅包括酒店行业,还有景区、出租车、游轮等覆盖旅游业的丰富资源,而客户中除了酒店的合作伙伴与住客以外,也包含了大量的在线旅行商。

开元试图构筑一个旅游生态圈。"所有的数据通过这个大平台中包含的许多系统进行交互,后台则开始分析这些流通的大数据,精确掌握客户的喜好等等,为后期的推送精准信息打下了坚实的基础。"陈妙强说。

吸引粉丝靠体验

通过互联网和移动互联网,酒店可以和客户更好的连接起来。从这个角度来说,酒店在用户预定前、到店时和离店后都可得到更好的体验——这正是开元的互联网策略。

所谓的互联网思维的核心就是用户体验。"线上是落订的体验,线下是服务的体验。"陈妙强认为。

线上的体验是,通过直接从集团的APP或微信公众号上落订,客户可以得到全网最低价,这种方式将会吸引越来越多的受众慢慢从在线旅行商那里转移过来,从而直接增加自身的流量。而线下的服务则更加直接带给客户到达入驻地之后的体验。比如,刷身份证即可获得房卡的技术。

"只有极致的体验,才可能将用户转化成粉丝。"成功的实践让陈妙强更加确信,粉丝带来的粉丝,经济潜力是无穷的,当拥有越来越多的粉丝量之后,酒店企业才可以牢牢地掌控住议价权。

可以预见,大平台将促使酒店集团和在线旅行商之间合作与竞争的关系愈加明显,而原本集中在在线旅行商上的流量会开始分流到开元直接开发的平台之上。

不过,陈妙强仍然一再强调,"开元与在线旅行商之间肯定是合作大于竞争,是一种互补关系。"

"营改增"企业减负212亿

本报湖州10月13日电(记者 楼欣建 通讯员 王伟)今年来,湖州"香飘飘"食品公司针对市场需求,开发了焦糖仙草等四个系列新产品,在老产品稳定销售的同时,新产品已为企业增加15%左右的销售额。据该公司介绍,国税部门试点"营改增"后,企业一年可获直接与间接减税共约2000万元,为开发新产品提供资金后盾,因而出现这喜人局面。

营业税改征增值税试点改革,是国家实施结构性减税的一项重要举措,我省于2012年12月开始试点,至今年8月底,试点企业累计直接减税与间接减税212亿元,累计入库增值税234.64亿元。

结构性减税减负效应明显。试点以来,试点纳税人直接税收负担减轻109.62亿元,非"营改增"企业新增进项税额抵扣102.95亿元,两项合计减轻我省企业负担212.57亿元。

"营改增"有利于第三产业随着分工细化而实现规模拓展和质量提升。今年上半年,全省第三产业增加值8307.70亿元,增长8.40%。以东阳横店影视产业实验区为例,2013年全年产值超96.27亿元,纳税超百万元企业达101家,比2010年新增63家;培育纳税超千万企业18家,比2010年新增16家。

试点企业外购设备的进项税额可抵减销项税额,投资意愿加强、速度加快。省统计局数据显示,今年1至8月,"三产"固定投资9551.61亿元,同比增长20.9%,其中信息传输软件和信息技术服务业增幅稳居首位,增长超过70%。浙江"天猫"公司今年上半年固定资产投资额6.74亿元,上年同期则仅为1.88亿元,增幅巨大。

宁波至舟山港辟新航道

本报讯(记者 史朵朵)舟山港口岸近日扩大开放水陆域范围及进出港航道,条帚门航道正式对外开放。继虾峙门航道之后,条帚门航道成为宁波—舟山港第二条大型船舶进出港航道,以分流日渐繁忙的进港船舶。

条帚门位于普陀区虾峙岛和六横岛之间,自然水深条件优越,可通航15万吨至25万吨级船舶。该航道的开放,将进一步完善宁波至舟山港的港口码头条件和集疏运网络,有效分流虾峙门航道的通航船舶,缓解该航道通航压力,增强通航安全性。

省工商局警示预付卡消费

本报杭州10月13日讯(记者 袁华明 通讯员 张允革)省工商局12315中心今天发布消费警示,提醒广大消费者在选择预付式消费时,应当谨慎理性,提高防范意识。

预付式消费虽然具有一定的便利性和价格优惠,但背后也存在着较大的风险,由于其使用周期长,消费者与商家信息不对称,经营者一旦经营方面出现关门、停业、商家易主、店方倒闭甚至携款潜逃的情况等问题,消费者合法权益难以得到保障,预付费用难以追讨。

根据商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定,发售商业预付卡的企业需在商务部门备案,并建立资金存管制度,发卡企业应将部分预收资金委托商业银行进行监管,可在一定程度上降低风险。工商部门提醒,尽量选择已经备案的发卡企业。同时,保留好必要的消费凭证,每次消费后都要索取小票或发票。

海盐用太阳能处理污水

每天可处理20吨污水,运行靠太阳能发电提供能量。海盐县永兴村文溪坞内村民产生的生活污水,经过太阳能微动力污水处理系统后,实现达标排放。

记者 叶寒青 县报道组 李刚 摄

浙商回归怎么"回"、"回"什么

富春控股集团整合资源、增大投资,开发电商产业园

自从今年7月的"2014天下浙商家乡行"活动开展以来,被誉为"浙商回归排头兵"的富春控股集团董事长张国标,积极响应省委、省政府号召,回乡投资热情高涨,以敏锐的战略眼光,率先捕捉到了电子商务产业广阔的发展前景,并以其"菜鸟网络"股东身处产业前沿的地位优势,长期经营传统物流产业的行业优势,捷足先登,积极实践省委、省政府提出的"空间换地、电商换市"的发展新思路,主动整合既有资源,增大投资强度,以零地技改的方式,对现有物流产业园和制造业园区,实施电商产业园的升级建设改造,成效明显。

2012年以来,富春控股把建设、改造、升级原有园区物业项目,作为回归投资的又一重头戏和创新发展的重要抓手。在对现有资源如何发挥现实优势、转化潜在优势、培育新型优势三大命题进行了周密分析和全面评估的基础上,决定对杭州崇贤港物流园、杭州张小泉五金科技园两大项目,进行电商产业园的升级改造,建设富春"运通网城"杭州北园、杭州南园。

为使这一项目顺利推进,更好地使政府关于"空间换地"、"用地再开发"计划落到实处,富春控股在不新增用地的前提下,增加投资42亿元人民币,将回归项目中的投资强度,由原来的120万元/亩,大幅提升到最高686万元/亩;建筑形态改地上单层为地上、地下多层立体空间;建筑总量由原来的49万平方米,增加到110万平方米,从而有效地破解了发展中的用地瓶颈。

大体量单体多层建筑螺旋坡道

结合电子商务产业的需求特征,对原有产业园的基本功能设施进行全方位优化整合,通过资源共享,在确保原有产业生产经营需求的前提下,企业顺利实现了由传统产业向新兴产业的转型。这是富春控股这次谋求发展过程中的又一亮点。

由崇贤港物流产业园升级改造的"运通网城"杭州北园项目,在原先具有的装卸作业、仓储加工、物流配送、市场交易、商务办公等基本功能的基础上,新增了电商仓储配送、网货线下展销、电商办公、网商创业孵化、电商人才培训、电商服务、信息交流、金融服务、大学生青年创意园等适于电商发展所需的诸多功能。

运通网城北园建筑面积68万平方米,建有10万平方米网商园、30万平方米O2O主题商业广场、20万平方米专业电商仓储配送中心、8万平方米LOFT电商SOHO基础设施。

园区一站式的服务平台,线上线下双重资源整合,拓宽了市场发展之路,通过电商运营、线下展销、订单处理、仓储配送、培训交流、创业扶持等一站式电商综合服务,缔造出目前中国电商产业平台最具实力的营销模式,以电商推动产业升级,以优势整合突出行业亮点,并集合了住宿、餐饮、休闲、娱乐等一体化生活配套。

运通网城杭州北园效果图

运通网城杭州南园效果图

其中,6500平方米的"青创园",实现零成本、零经验创业机会;免费提供培训,代办开设公司、网站、网店等服务;免费提供基础办公设施、会议室、多功能厅等一站式服务。面向大学生等青年创业者的网上创业实训基地和扶持计划,实际上就是打造了一个一体化的"创业孵化器"。要让那些刚刚起步的创业者及其企业,能在激烈的竞争中得以生存与健康发展。

将张小泉五金科技园,由原来的制造、研发、仓储配送、交易展示、行政办公五大功能,整合升级为制造研发中心、网货订单处理中心、电商品牌孵化中心、网货线下体验区、物流辅料生产基地等能使与电商产业兼容发展的新五大功能区,建设成"运通网城"杭州南园项目。

"运通网城"南园建筑面积40万平方米。其五大功能区载体中的网货订单处理中心为地上4层、地下1层,单体建筑面积达22万平方米,货运车辆可以通过螺旋坡道直接将货物送至各楼层作业区。为当前国内电商行业最大的单体建筑空间,能使物流作业流程安排更趋集中合理,极大地提高工作效率。

富春"运通网城"为目前杭州规模最大、电商服务要素配套最完善的电商产业园。它的落地建设并投入使用,必将有力助推杭州打造全球电子商务之都的步伐,催生浙江完整电商产业链的形成与电子商务生态圈的出现,也为回归浙商的新一轮创业创新、项目的转型升级作出了成功的尝试,积累了有益的经验。

(沈睿言)

·资 讯·