埃塞俄比亚航空开辟新航线 吸引更多中国旅客

■ 本报记者 叶灵燕

“中国的发展速度及发展成果令世界瞩目，中国已成为埃塞俄比亚航空公司的重要市场，也是埃塞俄比亚航空公司航线网络中最重要的目的地之一。”11月7日，埃塞俄比亚航空公司（以下简称埃塞俄比亚航空）首席执行官Tewolde Gebremariam在北京庆祝埃塞俄比亚航空开航中国40周年新闻发布会上介绍说，埃塞俄比亚航空公司将通过开通新航线、提升服务质量等方式来吸引更多中国旅客。

明年将恢复上海航线

据Tewolde透露，随着中非间的往来更加频繁，未来埃塞俄比亚航空将进一步扩展在中国的航线。记者了解到，明年4月至6月间，埃塞俄比亚航空将恢复亚的斯亚贝巴至上海航线，并计划开通亚的斯亚贝巴至重庆或成都航线，还计划开通亚的斯亚贝巴至上海及广州的货运航线。Tewolde在接受《中国贸易报》记者采访时进一步透露说，为了更好地服务于商旅客人，亚的斯亚贝巴至上海航线的航班密度为每周5班至7班。

Tewolde介绍说，1973年2月21日，埃塞俄比亚航空公司首航中国的航班从亚的斯亚贝巴抵达上海虹桥机场，这一具有里程碑意义的时刻见证了非洲首家采用喷气式飞机的航空公司开航中国。1973年11月7日，直飞航线目的地从上海变更至北京，并在40年间不间断地往返于两国间。

据记者了解，埃塞俄比亚航空是非洲第一家及全球第四家开通中国航线的航空公司。随着中非之间贸易、投资及旅游领域合作的不断加深，埃塞俄比亚航空在中国的航线网络也随之扩展，先后开通了亚的斯亚贝巴至广州、杭州及香港航线，以满足不断增长的客运需求。目前，埃塞俄比亚航空每周有28个航班飞往中国的北京、广州、杭州和香港。

据Tewolde介绍，埃塞俄比亚航空拥有年轻和现代化的机队，是非洲大陆唯一一家拥有61架飞机的航空公司，主要目标是为非洲与其他地区的主要贸易中心之间架起桥梁。除了覆盖非洲大陆的46个目的地以外，埃塞俄比亚航空遵循多枢纽（第一枢纽是埃塞俄比亚首都亚的斯亚贝巴，第二枢纽为多哥首都洛美，第三枢纽是马拉维首都利隆圭）策略，使往返中国和非洲目的地的航班衔接更为便捷。

推出非洲目的地特色旅游产品

当被问及埃塞俄比亚航空针对不断增长的中国商旅客人都采取了哪些措施时，Tewolde娴熟地答道，“我们开通了中国呼叫中心，聘请了中国籍乘务人员，在亚的斯亚贝巴博乐国际机场安装了中文指示牌等。过不了多久，埃塞俄比亚航空还将推出中文网站。”他还强调说，针对商旅客人，埃塞俄比亚航空在中国地区设有大客户协议，并根据协议为他们提供个性化的服务。

据Tewolde介绍，埃塞俄比亚航空不但为往返中非的商旅客人提供便捷的航班服务，还推出了非洲目的地的特色旅游产品。埃塞俄比亚航空推出的旅游产品使乘客感受到埃塞俄比亚的独特文化、历史和自然景观，其中9处自然景观被列为联合国教科文组织世界文化遗产。此外，埃塞俄比亚航空还推出了东非目的地及度假胜地的特色产品，如海岛塞舌尔。

记者从此次新闻发布会上获悉，埃塞俄比亚航空携手中国旅行社总社首次推出“春节‘激情桑巴’火热巴西动感之旅”，往返途中均停留埃塞俄比亚首都亚的斯亚贝巴，让中国旅客可以实现同时登陆非洲、美洲。

Tewolde告诉记者，通过一个航空公司的发展可以看到一个国家的发展。开航中国40年，埃塞俄比亚航空为推动中国与埃塞俄比亚及非洲的经济发展发挥了至关重要的作用。近几年，埃塞俄比亚经济快速发展，吸引了众多国家的目光。目前，在埃塞俄比亚的中国人大约有20万。他在埃塞俄比亚与中国朋友探讨最多的话题是中国经济的快速增长。“包括我在内的很多非洲人都对中国经济的快速发展印象深刻，非常希望能向中国学习经验。”Tewolde最后表示。

商旅关注

力求为会奖游客提供最满意的体验服务

——专访全球首家五行元素酒店总经理

■ 本报记者 傅立钢

2013年的10月，记者应邀去泰国曼谷参加亚太地区最大的奖励旅游展，展会期间，遇到法国索菲特曼谷特色酒店的总经理吉尔斯，当他向记者谈到该酒店是完全以中国的古代五行元素为主题来设计时，记者不禁被吸引，在会议间隙参观该酒店并对吉尔斯进行了专访。

不求数量求品质

在其他国际著名酒店品牌都在快速扩张的同时，索菲特酒店反而作出了把原来200多家减少为120家的决定，吉尔斯认为这符合酒店的定位和追求客人最大满意度的理念。索菲特特色酒店就是在这种理念引领下成立的。截至目前，索菲特特色酒店在法国境外只有三家，第一家是在毛里求斯，第二家在新加坡，第三家就是这家在泰国曼谷的酒店。索菲特曼谷特色酒店最与众不同的是其设计灵感来自5种自然元素：水、金、火、木、土，这也是中国传统的五行元素。由著名女装设计师、设计界传奇人物克里斯汀·拉克鲁瓦先生设计的酒店徽标——将金、木、水、火、土五种元素融合为一个图标。酒店豪华客房和套房的设计主题更是反映出各种元素的不同风格。不同元素的房间分布在不同楼层，各具特色。五位主要的泰国室内装饰设计师运用各自的想象赋予金、木、水、火、土各个元素蓬勃的生命力。此外，酒店还具有令人羡慕的地理位置，地处市中心，距地铁站和轻轨站仅几步之遥。

此外，酒店的专业团队还可以为会议、奖励旅游活动提供创造性的、令人难忘的主题活动。酒店具有9间大小和风格不同的会议室，配备了世界上最先进的会议设施和最新技术，可同时容纳数百人举办会议。会议室将法国风情与当地风格巧妙融合：布置华丽的会议室处处投射出精巧的创意。无论是举办高层董事会议，还是公司讨论会，亦或是各种大型会议，都由索菲特灵感会议员工来精心打理安排，具有最先进的视像会议设备及翻译设备，可以为会议锦上添花。在活动当日，专属的礼宾服务员会始终跟随会议主办方负责人，确保每一个细节都能按计划顺利进行。

热爱类似外交官的工作

谈起自己的酒店从业经历，吉尔斯告诉记者，33年前他进入法国大学学习，当时学的就是酒店管理专业，毕业后，他选择酒店管理专业继续他的硕士学业。20年前，他投入到酒店行业工作后，曾在印尼雅加达和巴厘岛的高端酒店工作，之后还在中国上海工作过两年多，自从2001年，他被派到东南亚地区的索菲特酒店后，先后在泰国和越南等多国的酒店工作，2008起，他担任索菲特在曼谷和新加坡地区的总经理。谈起自己的工作，他比喻道，那时的自己看起来有点像外交官，平日里需要西装革履，出入众多高档场所，但又必须服从酒店集团的指派到任何需要他的地方去。此外，他的职业特性使他有机会在工作的同时周游世界，这也是他加入酒店业永恒的动力和持续的热情的来源。他表示，他一直很热爱酒店工作。作为职业经理人，他喜欢沉浸于酒店的企业文化中。在他眼里，酒店管理者永远不无聊，因为每天会看到许多新事物，有许多新东西要学。而此次来到富含中国五行元素的酒店后，他觉得非常兴奋，平日里在努力学习和了解中国的传统文化，尤其是道教、禅学和风水学。

他坦言，酒店于2010年刚开业时，员工的流动性比较大，在曼谷，开一家新的豪华酒店非常难，竞争实在是太激烈了，员工选择也很多。如果酒店的风格和管理与其他酒店雷同，就无法真正留住员工。在他看来，真正的好员工是酒店的核心，也是客人喜欢这家酒店的重要因素。如果酒店员工不了解和喜爱自己的酒店，那么客人也不会喜欢。于是他让酒店的设计师详细讲解这个中国五行元素酒店的特色和里面蕴含的传统文化，让员工知道这个酒店是全球唯一一家以五行元素为主题的酒店。此外，他想尽各种办法让员工在酒店工作感到高兴和舒服，每个月，他都会和酒店的所有员工进行面对面的沟通，听取他们对酒店管理方面的意见，针对合理的建议他会认真听取并落实。对于表现不尽如人意的员工，他会耐心听员工的解释，如果是在生活中遇到问题和困难，都会尽力去帮助他。他高兴地告诉记者，目前酒店的员工由于认同和喜爱酒店管理和文化，他们把酒店当作自己的家，跳槽现象已经非常少，“如果我们照顾好自己的员工，员工也会一样照顾好我们的客人。”这正是他的管理理念。

酒店重视中国会奖游客人

吉尔斯告诉记者，近年来，他看到中国会奖行业的蓬勃发展，这在20年前，他刚进入酒店行业时是无法想象的。“当时，都是欧美会奖旅游的天下，而现在的中国是最大的潜在市场。”他表示，他希望通过多种机会，欢迎中国的会展组织者和奖励旅游考察团到他们的酒店体验。同时，他们也会定期访问中国的合作伙伴和客户，让他们了解酒店的最新动态和促销信息。

据吉尔斯介绍，目前酒店接待的中国内地和港澳台地区的客人已经占到25%，许多来自中国的客人都被酒店特有的中国五行元素所吸引，他们感慨，甚至在中国都找不到这样一家融合中国五行元素的精品酒店，“他们每次来到曼谷都会住在这家酒店，体验不同元素房间的感觉，也会告诉他们的亲朋好友来体验这家酒店。而许多来自欧美的游客也对中国的传统元素感到非常好奇。”吉尔斯说。

在记者看来，这也是传播中国传统文化的好方式。记者向吉尔斯建议，酒店还可以邀请擅长太极和禅学、茶道的专家来丰富酒店客人的的入住体验，而且这些活动和酒店的整体风格非常契合。记得中国去年首次主办SITE（国际奖励旅游管理者协会）年会期间记者采访SITE主席肖恩时，他就告诉记者，会议给他留下深刻印象的是他们入住的酒店会请老师在每天早上教他们打太极，他认为这是一种很好的方式，不但健身，还丰富了他们的入住体验，传播了会议主办国的传统文化。

“我们具有优势领先的酒店预订平台，如果通过在线完成索菲特酒店预订后，于24小时内发现其他网站可为同一酒店的相同房型提供更低价格，客人可在这一更低房价的基础上享受额外的优惠。”这是酒店不同与其他酒店的地方，吉尔斯骄傲地告诉记者，此外，酒店还会经常举办各种美食品尝会和美食展示会，为每位客人提供由世界著名厨师带来的两个小时的烹饪课程，主题菜肴的品尝晚宴，和由品酒师策划的主菜搭配精致葡萄酒组成的葡萄酒之夜，所得将全部捐给帮助贫困儿童而设置的慈善机构。

业者访谈

商旅资讯

内地个人游为香港带来577亿美元收入

本报讯 据国家旅游局副局长吴文学介绍，今年是中央人民政府批准内地居民赴港澳个人游政策实施十周年，内地居民赴港澳个人游城市已经由最初的4个发展到现在的49个，涉及22个省区市，覆盖了3亿多人口，为香港和澳门分别带来了577亿和192亿美元的直接收入。同时，港澳游客在内地入境游市场中也始终占据主体地位，其中2012年港澳赴内地旅游人数分别为7871万和2116万人次，约占入境旅游人数的75%左右。

香港旅游事务署专员容伟雄、澳门特区政府旅游局局长文绮华也表示，近年来，随着国家旅游局对港澳地区旅游业发展支持力度的加大，以及内地旅游接待条件、景区管理等方面的逐步改善，越来越多港澳居民把内地当成旅游目的地。港澳有丰富的旅游管理、人才培训、宣传推广经验，有着更为开放的国际网络平台，在推进内地与东南亚、欧美等地区的旅游合作上有独特的优势。

此外，三地旅游业界也普遍对今年实施的《旅游法》寄予厚望，认为这将有利于促进三地旅游环境的改善和规范相互间的旅游合作发展。

澳门旅游商会会长李志忠说，《旅游法》可能会在短期内使旅行团数量下降，但却不会影响港澳地区旅游人数总体上升的趋势，将有利于中国旅游市场长期持续健康发展。

“《旅游法》对内地赴港旅游、以及旅游市场健康发展的最终影响，估计还要多观察一段时间才能看出来。香港旅游业界会继续和国家旅游局合作，期望法律给内地及香港的旅游业发展带来双赢。”容伟雄说。（木 子）

布里斯班2014G20峰会来华拓会展商务游市场

本报讯 日前，澳大利亚布里斯班会展局总监Annabel Sullivan来到中国，与商务旅游、会展行业重要合作伙伴进行深入磋商与交流，传达布里斯班商务会展业的最新发展状况，尤其是就2014年G20峰会的举办介绍了布里斯班的会展资源和承办大型商务活动的卓越实力。同时她希望通过此行进一步了解中国会展及商务旅游的市场，以期为中国商务及会展游客提供更有针对性的服务。

一直以来，布里斯班一直在积极完善商务活动的各项设施。据Sullivan女士介绍，2013年3月新落成的布里斯班皇家国际会议中心拥有3个展览厅、7个多功能会议室，占地面积达22,000平方米，预计每年可承办220场会议，接待3万名来访者。

另一个热门场地布里斯班会展中心去年刚刚扩建了小型会馆，以满足各种小型会议的需求，将灵活性和多功能性发挥到了极致，不过最引人瞩目的是它即将成为2014年G20峰会的主要举办场地。（李 林）