



商旅资讯

多家航空公司取消 途径西奈半岛上空航班

本报讯 10月31日俄罗斯客机在在埃及西奈半岛坠毁后,包括法国航空公司、德国汉莎航空公司、阿联酋航空公司在内的多家航空公司已经取消了途径该地区上空的航班。

当地时间10月31日,俄科加雷姆航空公司(Kogalymavia)一架从埃及沙姆沙伊赫飞往俄罗斯圣彼得堡的客机起飞后不久在西奈半岛北部哈桑纳地区坠毁。埃及航空部门官员说,失事客机载有224人,包括217名乘客和7名机组人员。

坠机事件发生后,法国航空公司、德国汉莎航空公司、阿联酋航空公司表示,将暂停途经事发地区的航班,法国航空公司和德国汉莎航空公司均表示,此举是预防措施。法航发言人表示,出于安全考虑,直到坠机原因被澄清以前不会重启航班。

英国航空公司和英国易捷航空公司在事发后则表示,他们会定期对航线进行检查,但暂时没考虑更改航线。 (钟 荷)

荷兰国家旅游会议促进局与 阿里巴巴签订战略合作协议

本报讯 近日,荷兰国家旅游会议促进局与阿里巴巴集团签署了战略合作协议,荷兰成为与阿里旅行签订战略合作协议的第一个欧洲目的地。

荷兰国家旅游会议促进局全球运营及发展总监 Andrew van der Feltz 表示:“现在,越来越多的中国游客倾向于在网络上寻找旅行的灵感并预订行程。我们将在阿里旅行荷兰页面上促销荷兰旅游产品,这能提升我们在中国的地位,并让荷兰品牌和营销策略深入人心,以吸引更多中国游客去探访荷兰的大城小镇。”

据了解,荷兰国家旅游会议促进局携手阿里巴巴在阿里旅行上的联合促销推广活动将在“双11”启动。届时,会有多种优惠的荷兰游产品供中国游客选购预订。

中国以25万人的到访量成为荷兰的第九大客源国,且中国人在荷兰旅游的消费(1250欧元/人)远超平均水平(720欧元/人),这使中国成为一个令人关注的市场。(汪 宗)

韩国乐天免税店吸引 中国公司大奖励旅游团

本报讯 日前,韩国乐天免税店与中国南京中脉科技发展有限公司(以下简称中脉科技公司)的差旅管理公司——上海新尚维航空服务有限公司、韩国旅行社“华邦观光”签署了合作备忘录。根据备忘录,明年5月,中脉科技公司1.5万人规模的奖励旅游团将访问位于首尔松坡区的乐天免税店世界大厦店。

据了解,中脉科技公司1.5万人规模的奖励旅游团将分三批到韩国,每次在韩国停留5天。乐天免税店将为旅游团安排由韩流明星参与的欢迎活动,并提供购物优惠。乐天免税店世界大厦店方面表示,接待中脉科技公司的旅游团可产生500多亿韩元(约合2.8亿元人民币)的直接经济效益和1000亿韩元的扩散效应。

据悉,中脉科技公司是中国一家健康产业集团,每年安排优秀职员和客户进行奖励旅游。今年公司安排1万多人赴台湾旅游,2013年曾安排1830多人乘坐邮轮到济州岛旅游。(王 洛)

■ 本报记者 袁 远

近一年来,苏州市旅游局大力推出“园林会奖”、“湖畔会奖”、“古城会奖”、“雅韵会奖”等高端特色会奖产品,为苏州推广“会奖经济”品牌,发展苏州会奖旅游,吸引更多高端会议在苏州召开,起到了至关重要的作用。

文化风景 MICE 目的地

据了解,苏州以“园林会奖”为代表的会奖产品在2014年年底召开的中国会议产业大会上一经推出就引起了业界的高度关注,苏州也获得了“最具魅力的会奖目的地”称号。而在今年8月5日举办的第十届中国(北京)国际商务及会奖旅游展览会(CIBTM)颁奖庆典上,苏州再次摘得“最佳文化风景 MICE 目的地”的桂冠。

苏州城内有大小园林近200处,其中沧浪亭、狮子林、拙政园和留园分别代表着宋、元、明、清四个朝代的园林艺术风格。充满人情味的苏州园林寄托着现代人追古抚今的“山林情怀”,更蕴含着“苏式生活”的丰富内涵。而这些是苏州“园林会奖”最大的资源优势。



■ 本报记者 叶灵燕

“如今,酒店多如牛毛,在挑选过程中,我的选择障碍症严重爆发。”云凌在网上搜寻了老半天,旅行度假期间需要住宿的酒店还是没有确定下来。

前几年,中国酒店业高速增长,迎来了新一轮的建设热潮。但在供大于求,同质化极其严重的情况下,各大酒店尤其是中高端酒店积极开拓发展新途径,寻找自己的立足点。

接受《中国贸易报》记者采访的多位酒店高层管理者认为,在当下竞争如此激烈的市场环境下,优质的服务、出色的管理和因地制宜的发展才是酒店得以长远发展的根本。

增强客人的粘性

酒店如果没有特色,很难让客人记住酒店,也很难培养客人的粘性。



■ 唐 雪

最近,澳门会展业动作频繁,笔者身在与之紧密相连的珠海,不得不对它的一些举措刮目相看。

随着澳门博彩业衰退,澳门特区政府意识到澳门经济需要适度多元化发展,而澳门政商界则纷纷将目光投向了会展业。不难发现,澳门正是学习了曾经的第一赌城——美国拉斯维加斯的成功经验。

现在的拉斯维加斯以会展业作为产业多元化发展的主要方向,其会展业收入早已超越了博彩业。被誉为“无烟、绿色”

苏州市旅游局市场处副处长钟涵一表示,今年“十一”黄金周,苏州观光游和一日游游客数量呈下降趋势,而以了解文化和体验式的深度游、会奖游游客数量增长明显。

园林昆曲会奖

有人说,金鸡湖摩天轮是苏州现代生活的时尚脸谱,而园林昆曲则是这座城市的文化底蕴。

自小在“毕园”里长大的制作碗莲的画家兼园林艺术家叶放,就曾经在园林里举办过各种会奖和节庆活动。虽然古人的风雅生活已不复存在,可作为现代苏州文人的叶放却心怀想念,竟在自家门前的庭院里修建起现代版的苏州园林“艺圃园”,拾起了一段只属于苏州的古城岁月。

“艺圃园”是苏州唯一一个车不能开到门口的园子,从街道到园子要穿过一条窄窄的青石小巷。来参加叶放夜宴的人下了车就会了解主人的用意,身着古装的三轮车夫一字排开,让来访者宛如回到从前。

悠哉游哉地行走在青石小巷中,大多数从海外赶来的客人欣喜不已,还以为自己一不小心成了古装戏里的角儿。进门先要换鞋,也就是古人说的“整巾换履”,



南昌喜来登酒店总经理张杰安告诉记者,作为江西省首家喜达屋品牌酒店——南昌喜来登酒店还是有很多独特之处的。

就服务来说,南昌喜来登酒店将突出个性化的服务,培养员工高情商的服务意识。比如说,看到客人的衣物掉在地上,服务员经过时会不动声色地替客人捡起衣服放好而不干扰客人与其他宾客的交谈。张杰安相信,客人会欣赏这种高情商的服务意识。

针对南昌人对美食特有的冒险精神,南昌喜来登酒店设有4个餐厅及两个酒吧,是目前市场上同等级国际品牌酒店中拥有最多餐厅的一家。

据张杰安透露,南昌喜来登酒店将于今年12月下旬开业。届时,客人可以亲临酒店感受其独特之处。

“我们设有总面积逾2000平方米的先进会议中心,还有三亚唯一的270度超视觉LED投影屏幕无柱式豪华宴会厅。270度

的会展经济无疑是一个下“金蛋”的母鸡。

为了拥有会展业的新磁场和增长极,澳门确实做了一些功课。首先,澳门酒店业为求生存调低价格,主动联系展览机构承接住宿,甚至推出会议室免费的打包优惠政策。其次,澳门频频与香港竞投国际会议和展览项目。近日更有消息传出,澳门政府将在2016年再投入1亿元资金对赴澳门参展参会的买家进行补贴,扶持力度再创新高,这再次引发了内地会展业界的高度关注。有如此坚实后盾,澳门会展业自然会形成良好的人才吸纳磁场。

毗邻珠海横琴口岸的新濠影汇是近期珠海澳会奖旅游圈的热议之地,软硬件条件也毫不逊色,粤港澳三地不少圈内人士慕名前往参观考察。可以预测,泛珠三角新一轮会展人才争夺战即将打响。

截至10月底,珠海国际会展中心投入运营满一周年。一年以来,珠海国际会展中心勇于“攻城略地”,迅即成为南中国会展新地标。新一代的全功能会展综合体正快速令珠海会展业形成新磁场和增长极,吸引不少大型展览和会议相继落地。

“开基创业”一年来,珠海国际会展中心在业内的影响力逐步显现。作为全新的城市会展综合体,珠海国际会展中心已满足会展业新一代全功能会展场馆的所有技术要

鞋是事先备好的——一双鞋头上镶着小红绒球的开口黑斜纹布鞋,叶放有时会建议客人穿一身唐装来,这样可能会招徕主人更股情的款待。

每人带来的礼物,由门口的“书童”小心接过,放到一张大古桌上。这时候,来客就可以往一张宣纸作底的名贴上添加所献礼物的名目,再传给司仪,由司仪大声唱出来。献完礼的客人就可以由“丫鬟”领着,先去游园了。这时,园子里的戏台已经搭好,昆曲《拜寿》即将上演。叶放一直认为,堂会才是音色华丽、轻灵的昆曲最好的传承方式。而昆曲在大戏院里一唱,味儿就不对了。

待客人到齐,游园结束,咸亨酒店里还封着窖藏的太烧酒一端上桌,宴会便开始了……

叶放忙得很尽兴,玩得很开心,唯一让他困惑不解的是:“为什么中国的礼仪如此隆重、好玩,又充满中国式的哲学,偏偏现在的中国人还要起劲儿地参加西洋的party?”

湖畔会奖

除了得天独厚的园林、古城、古镇之外,苏州还拥有太湖、阳澄湖、金鸡湖等天然湖

中高端酒店放低姿态 与客人建立感情连接

超视觉LED投影屏幕是我们酒店的最大亮点,许多开会客人一来就被深深吸引。”三亚唐拉雅秀酒店副总经理丁荫不无自豪地向记者介绍说,唐拉雅秀以“和、雅、至、静”为品牌核心理念,为中外客人提供极富东方文化底蕴、文化风情的专属高端商旅体验。

只做高端经济型酒店的青岛尚客优城际酒店管理有限公司,是三线城市名副其实的经典型酒店大佬。其董事长兼总裁马英尧向记者介绍说,尚客优不仅是酒店公司,还是连锁服务业综合运营商。较之前经济型酒店的“减法”模式发展,而尚客优则做“加法”来构建自己独特的服务。目前,酒店正根据实际需要,将高毛利的快餐店、KTV以及咖啡吧等植入酒店,在为客户提供便利的同时,也为酒店加盟业主提高更多收益。

加强与客人的有效沟通

再好的地理位置、再好的设施,如果离开了好的管理、好的营运,酒店的前途就被打了折扣。所以说,好的管理和好的营运是酒店得以长期发展的重要手段。

在管理方面,南昌喜来登酒店最特色的理念是“授权”。张杰安表示,委任之后就要将工作授权给员工来做,才能更好地发挥个人潜力,也能提高员工的忠诚度。

“80后”的马英尧用“速度与激情”上演了尚客优的高速扩张之大戏,尚客优现有连锁酒店上千家,并正全力以赴进军一二线城市。他坦言,在高速扩张之下,包括

泊,“东方水城”发达的湖泊水系让苏州形成了独特的“湖畔会奖”。苏州太湖国家旅游度假区拥有太湖国际会议中心等大型会奖场地,是我国文化领域第一个自主论坛品牌——太湖文化论坛的永久坛址,每年都会承办多个相当有分量的国际性会议。

苏州金鸡湖国际会议中心地处金鸡湖商圈的核心繁华地带,与苏州国际博览中心、文博诺富特酒店相连,拥有5万平方米会议空间,更与10万平方米的展览区连廊相通,满足不同规模、不同形式的会议需求。会议中心还拥有8000平方米超大无柱豪华宴会厅,在整个亚洲地区也是首屈一指。而文化博览中心周边也就是金鸡湖周边分布了能够满足各种会议要求的五星级酒店和商业配套设施,可以便捷地满足客人的会议及住宿需求。

苏州市旅游局局长朱国强表示,苏州发达的软硬件设施已经具备了举办国际国内高端会议活动的基础条件,加上悠久历史文化的沉淀与不断创新,苏州有能力、有实力打造“苏式会奖”的城市品牌。

商旅关注

管理、人员培训等方面确实存在一系列问题。这几年,他们不断做出改变,加以完善。

在营运方面,张杰安要求员工在对客服务上要懂得“科学”与“人性”兼备。所谓科学,就是对自己业务上关键指标的探讨,要学会运用可靠数据加以分析,找出对客服务上可以改进并能够更上一层楼的环节。而人性指的是与客人建立有效的感情连接,充分了解客人的各方面需求,更好地为客人服务。

互联网尤其是移动互联网已成为尚客优联系各加盟店、连接客人的纽带。用马英尧的话说,尚客优是一家有互联网思维的连锁酒店,越来越像高科技公司,现有网络技术人员130名,投入上千万元开发网络产品,使得酒店推广营销、预订支付等变得越来越智能化,与客人的沟通越来越方便,与客人的距离也越来越近。

新技术的应用能引起关注,特色的建立也能带来效益,但最后还是要回归到人这个话题上。据丁荫介绍,为了丰富酒店员工的业余生活、促进团队成员之间的相互了解,酒店举办了“中秋喜乐会之奔跑吧唐拉”员工拓展活动。他认为,类似于这样的集体活动,可以更好地发扬团队协作、互帮互助的精神。未来,酒店的星级或许并不重要,但是服务应该会越来越重要。星级酒店应该放低姿态,做好服务。

张杰安认为,得到充分授权的专业管理、“科学”与“人性”兼备的营运方向、高效感情连接的对客服务,应该是酒店赖以成功的根基。

会展业的人才吸纳磁场,何处是核心?

求,珠海会展产业“生态圈”正加速形成,珠海打造国际会展目的地城市指日可待。

看似荣耀的成绩也让笔者有了另一番思考:像珠海这样的新兴会展城市,正步入会展业高速成长的黄金期,该如何更好地成为吸纳会展人才的磁场呢?

不可否认,随着会展业的快速发展,出现了前所未有的人才需求,而人员流动性大是这一行业短期内难以走出的困境。会展业被誉为经济增长的“加速器”、城市发展的“助推器”和城市形象的“传播器”。然而,在会展人才市场上,最大的痛点莫过于没有人才聚集优势,尤其是具有策划组织大型会展活动丰富经验的专业人才更是极度缺乏。

要形成会展业的人才吸引磁场,培训无疑是一大核心。

业内的不少媒体机构快速响应,联合专业培训机构,纷纷在这一两年间办起了各类会展人才或职业经理人的短期培训班,也算是赶上了个好时候。会展企业也愿意在潜力员工身上投入更多,这不得不说是激烈的市场竞争带来的必然结果。对当地会展人才的培养,凸显的是会展企业领航者高度的企业责任感。

早在2012年,国家会议中心在北京第二外国语学院设立会展专项奖学金,鼓励学生在拓展专业学习的同时加强理论与实践相结合,开启了较好的校企合作模式。笔者履新珠海国际会展中心总经理一职以来,也一直致力于将国家会展中心的会展人才培养思路进行平移。目前,珠海国际会展中心顺利开展了与当地高等院校间的校企对接项目,储备了在会展和酒店领域的后备力量。

会展人才吸引磁场的另一大核心在于寻找漩涡型人才。

会展行业的多数从业人员都非科班出身,但因过往的工作经历具有相关性,跨界思维引领着我们以实际经验取胜。漩涡型人才,不外乎是理论根基结合实操经验丰富的人才,其存在便是核心。在某个会议项目的运作过程中,从策划方案到管理运行再到最后的执行落地,都需要这样的漩涡型人才来协调筹划。

罗马不是一天建成的,新兴会展城市的人才吸引磁场也不可能一蹴而就。笔者期待国内会展人才优势在不远的将来可以更加聚集,助力会展业的发展与时俱进。

(作者系国家会议中心副总经理、珠海国际会展中心总经理)

会展红粉秀

本栏目文章涉及版权,转载请注明出处。