港高管嘆內地酒店業十年一躍

見證告別「鐵飯碗」 從業員由消極轉積極

作為一位從業超過30年的資深酒店管理者，黎自豪曾於1988年、1997年、2008年三次到內地開發新市場，招攬新客源，已從最初對內地的抗拒轉變為現在深耕浙江杭州酒店業。他感慨地說：「十年一躍，酒店行業的改變也從一個側面反映了內地市場翻天覆地的變化。」 ■香港文匯報記者 俞晝 杭州報道

■酒店創新舉辦茶園婚禮攬客。 本報浙江傳真

■黎自豪30年來三赴內地歷經酒店業翻天覆地的變化。 本報浙江傳真

黎自豪是「60後」港男，1988年在香港文華飯店做銷售。他通過朋友獲知內地當時沒有好的醫療系統，在內地工作的老外每年都要千里迢迢回國進行健康檢查，很不方便。「雖然這些項目內地不能做，但香港可以做啊！所以我就想到做一個包含健康檢查的酒店套餐，吸引那些老外來香港住宿、購物、體檢。」

黎自豪為此也飛去北京和上海，找外資公司的人事部推銷酒店套餐。「當時我每天要帶兩種貨幣出門，吃飯用人民幣，稍微買貴一點的東西就要用外匯券，很不方便。」黎自豪抗拒內地的心態油然而生。

「第二次到內地是1997年至2002年間，當時我在一家國際酒店預訂網站擔任北亞區副總裁，所以常常要到內地找酒店談代理合作協議。」黎自豪說：「雖然當時北京已建起高星級飯店，但僅是外觀富麗堂皇，裡面的工作人員還是為公家打工的態度，很不積極。」

黎自豪舉例說，做銷售常常不能按時吃飯，在內地一過了飯點，就找不到吃飯的地方。「飯店餐廳寫明7點下班，到6點40就不能點菜了，最多給你一碗白飯，還要催着你吃。」

更公平績效考核進內地

直至2008年北京奧運會召開，黎自豪已在新加坡千禧國際酒店集團工作，為了推廣集團業務和籌備在內地首間旗艦酒店，他被集團從新加坡派駐北京，擔任大中華區市場銷售副總裁。

「第三次到內地，發現改變已可用翻天覆地來形容。」黎自豪感慨道，「十年間，內地經濟水平迅速提升，成為吸引全球資本的廣闊市場，世界知名的酒店集團都把內地看做未來發展的重點，在北京和上海，外資、內資、合資的高星級酒店鱗次櫛比。」

「更為重要的是，更加公平的員工績效考核也隨之進入內地，在酒店崗位上，再也不是『鐵飯碗』，人人都拿一樣的薪資。激烈的競爭使從業人員的態度從消極轉為積極，他們會面帶微笑、主動上前迎客，並希望通過良好的軟硬件服務吸引客人下次再來。」

度假酒店留客挑戰更大

2014年，黎自豪接到千禧集團管理高層的電話：「想不想真正試試打理一間酒店？」

「從業30年，我推銷過上百家度假型酒店，也住過各式各樣的酒店，但每次都是蜻蜓點水一般住幾天就離開，還未真正打理過一間度假型酒店。」黎自豪認為，做度假型酒店與做商務酒店最大的不同是，大部分客人不是公款出差，而是自己真金白銀拿出來住的，留客的挑戰性更大。

「做度假型酒店就像是邀請朋友來家裡做客，不用很奢華，但你要讓人覺得舒服。你想啊，家裡請朋友過來，總不能拖鞋沒有，茶是冷的，床是髒的，這樣多不好。」

■黎自豪關注旅客網評，以作為每日晨會的員工培訓教材。 本報浙江傳真

明年杭州酒店料打價格戰

在黎自豪看來，由於供需平衡，杭州酒店業相對其他城市的競爭較健康。「我每年都會做全國主要城市的酒店銷售報告，杭州多年在價格上一直較平穩，基本上是靠地理位置和服務來吸引客人。」然而，這樣的態勢在2017年或將會改變。

「2016年下半年到2017年上半年，有7個四星級以上標準的酒店會同時在杭州開業。同質化競爭使酒店運營成本提高，為了攬客又只能壓低客房價格，這樣酒店的利潤就會越來越低。」黎自豪分析說。

不過，黎自豪認為這種供大於求的局面將會隨着G20、亞運會等國際盛會的展開而緩解。「現在杭州在提出要打造國際會議之都，一次盛會帶來的客流量是很驚人的，所以若能搞起來，我覺得高星級酒店還是能做下去的。」

靠勞模團打開市場

每間酒店在工作日和淡季時，都需要靠團隊遊客來提高住房率。杭州千禧度假酒店新落成才一年多，加上房間價格相對較高，很難吸引普通的旅遊團隊來此住宿。為此，黎自豪把眼光放在了其他酒店都不太會關注的團隊——勞模團上。

「由於酒店的業主單位是上海總工會，故每年我們都會接待勞模團。這是個很特別的市場，因勞模團隊裡有很多人是公司領導。他們若覺得我們的酒店很舒服，就會考慮把這裡當做年會或集團會議的場地。」因此，每次接待勞模團，黎自豪都親自設計接送路線、餐飲和客房安排，還會根據勞模團團員的特殊需求準備小禮物，務必使他們有賓至如歸的感受。

如今許多江浙地區的銀行、保險公司會把酒店幾日遊的套餐，作為員工福利分發，也會在這裡招待貴賓或開集團會議，這幾乎佔酒店三分一的客源。

關注好壞評價攬網客

除了團隊客人，另有三分之一的客源來自OTA (Online Travel Agent，在線旅遊社)預訂平台。「現在很多網站都有評價返現活動，所以幾乎所有的客人離開後都會在網站上留下主觀或客觀的評價，評價好壞會對有預訂傾向的新客人產生莫大的影響。」

「我自己做酒店才知道，運營一間度假型酒店，有很多細節的地方要關注。」因此，黎自豪每天都會請秘書將網站上所有負面評價和建議都打印下來，在晨會上對各部門經理誦讀，如果能夠改正的，要求即日改正。「如果連續幾日都有同樣的負面評價，該部門經理就要對不作為負責。」

浙草藥店創「漢方咖啡」

可養生美顏

■浙江百年中藥老店胡慶餘堂炮製貼近潮流的「漢方咖啡」。圖為HERBS EXPRESSO店舖外觀。 網上圖片

浙江杭州城裡最近開設了一個零售實驗場——新元華，裡面出現一些奇怪好玩的店，「HERBS EXPRESSO」(直譯為草藥濃縮咖啡)飲品店便是其中一例。不過，當你走近些，便發覺收銀台下方藏着一個胡慶餘堂的標誌。賣中藥的胡慶餘堂賣咖啡了？負責人繆艷說，她更願意將飲品稱為「漢方咖啡」。他們用咖啡機萃取草藥在全國是首創的。雖叫咖啡，其實是草藥飲品，除具有安神養胃等養生功效，還可以美顏瘦身。 ■《錢江晚報》

「HERBS EXPRESSO」店舖100平方米左右大小，吧枱裡幾位圍着綠圍裙的年輕店員，正在咖啡機前忙碌着。吧枱上方的菜單，清熱排毒、安神怡胃、養顏輕體……

在國外，咖啡豆從種植，到被農民採摘，經過篩檢、烘焙，最後萃取成一杯杯黑色的液體。在HERBS EXPRESSO，各式草藥同樣經歷這些過程，也是通過咖啡機萃取出來的，和星巴克一模一樣，不過，HERBS EXPRESSO的飲品跟星巴克的可完全不同。店員用咖啡機萃取草藥精華，再搭配新鮮水果、鮮奶等，點單5分鐘後，店家主打的「冬日戀歌」熱飲新鮮出爐了。頂上飄着裱花嘴擠出的鮮奶油，上面點綴着玫瑰末，散發着淡淡玫瑰香，輕啜一口，飲品入口微甜順滑，幾秒鐘後，舌根感受到了微妙的草藥香氣，但中藥味道不太濃，比較好入口。

每款「咖啡」採三四種草藥

繆艷說，店裡有20種健康漢方草藥飲品，按功效被分為5大類，或防感冒，或安神，或養胃，甚至還能美顏、瘦身。這些配方都是由胡慶餘堂的中醫團隊專門研發的，每一款都用到三四種草藥，其中不少配方保留了胡慶餘堂的經典配方。

繆艷說，作為百年老店，胡慶餘堂走的是大健康產業路線。現代社會，生活壓力大，HERBS EXPRESSO以一種更貼近潮流的方式，幫助年輕人改善身體。

■「漢方咖啡」頂上注滿鮮奶油，賣相吸引。 網上圖片

江蘇逾80猴文物迎新歲

「如意猴——南京博物院藏猴文物展」前日在江蘇省南京博物院開展，共展出西漢、明代、清朝等有着悠久歷史的猴文物80餘件。展品包括泥塑、玉飾、瓷器、木雕、牙雕、紫砂、年畫、皮影等，內容涉及馬上封猴、靈猴獻壽、戲猴圖、孫悟空大鬧天宮等，喜迎農曆猴年的到來。

■西漢長臂猿木雕是展品中價值最高的文物。 記者田雯 攝

據該院藝術陳列研究所副所長胡衛民介紹，本次展覽中文物價值最高的展品為西漢時期的一個長臂猿木雕，是古代車馬器組成部件，造型十分生動，在滿足使用需求的同時還有着「封侯」的美好寓意。

■香港文匯報記者 田雯、實習記者 葉九妹 南京報道

杜莎夫人蠟像館今夏重慶開幕

重慶杜莎夫人蠟像館將於今年夏天在南濱路正式對外開放，成為繼香港、上海、武漢、北京之後中國第五家杜莎夫人蠟像館。

由杜莎夫人蠟像館製作的威廉王子和凱特王妃夫婦蠟像日前亮相重慶長江索道景區，這標誌着重慶館開館進入倒計時。重慶杜莎夫人蠟像館將設荷里活巨星、體壇巨星、樂壇巨星、世界知名人物等多個主題展區，遊客可和蠟像名人近距離互動。杜莎夫人蠟像館由雕塑家杜莎夫人於1835年在英國倫敦創立，是全世界水準最高的蠟像館之一。 ■新華社

川千年「樹抱佛」奇觀成待解之謎

■四川報國寺內千尊佛像和諧共存。 記者姚陽 攝

「我覺得先有佛後有樹。」「我認為先有樹才有佛。」在四川樂至縣金龜山的報國寺內，兩名小學生日前望着眼前的「樹抱佛」奇觀爭論不休。

報國寺一工作人員說，多年前，幾位翻修寺廟的工匠在大榕樹下乘涼，一位工匠的工具掉在樹根處，當他去撿工具時發現雜草叢中有佛像。後經過長達3個月的挖掘整理，千餘尊摩崖造像浮出地面。這些佛像大小不一、神態各異，鑲嵌在一棵千年榕樹的樹根之中，形成了佛與樹相伴而生的奇特景觀。

古樹年齡料超七百年

考古專家發現最大的佛龕叫做觀無量壽經變，盛行於中晚唐至五代時期，四川廣泛流行這個題材。古樹的年齡應該在七八百年以上的歷史。

專家在「樹抱佛」的旁邊發現了一塊造像碑，有「大蜀廣政」字樣，其工藝和手法與佛龕的開鑿時間非常接近。於是，專家由此推斷出佛龕的造像年代，大概是五代後蜀的963年，距今1,000多年。據樂至縣縣志記載，報國寺建於隋開皇二年，距今有1,400多年，古樹的栽種應在建廟後，早於佛龕修建的年代。於是，專家推測「樹抱佛」奇觀，應是先有樹後有佛。

但是，這個結論很快被另一個發現推翻。原來，在古樹一樹根後面，還隱藏了一個小佛龕。如果是先有樹後有佛，那麼工匠如何穿透樹根雕刻佛龕呢?於是，另一些專家認為，「樹抱佛」可能是先建好佛龕，旁邊的樹根再經過漫長的生長懷抱住佛龕而形成。

■香港文匯報記者 李兵、通訊員 吳曉君 四川報道

一分鐘抓錢

浙江杭州宋城景區昨日舉行給遊客派發年終獎活動。主辦方通過微信徵集了十位景區遊客，在特定區域內限時一分鐘，能抓多少帶着多少。一位來自衢州的陸小姐抓到18,300元，成爲當天得到最多年終獎的遊客。圖爲遊客在裝有鼓風機的玻璃房內抓錢。 中新社

自閉症實驗猴成功繁育

中國科學家全球首建「自閉症猴」模型，這將為深入研究自閉症病理機制、探索治療干預潛在方法提供了重要基礎平台。

■中國首建攜帶人類自閉症基因的實驗猴子模型。 網上圖片

該合作成果是由中科院上海生科院神經科學研究所（下稱神經所）仇子龍研究組與該所蘇州非人靈長類研究平台孫強團隊共同研究。他們通過遺傳學手段讓猴子患上了自閉症，這標誌着中國科學家在世界上首次建立了攜帶人類自閉症基因的非人靈長類動物模型。

據指，自閉症缺乏特效療法的關鍵原因，是無法在自閉症患兒大腦中直接進行試驗，甚至因幼齡患兒不配合，腦部醫學成像也難以獲得。通過動物倫理審查，目前科學家已繁育第一、二代自閉症小猴十餘隻，牠們表現出類似人類自閉症的行為特徵，並且具有遺傳性，為開展基因治療奉獻了絕佳實驗樣本。

■香港文匯報記者 章蘿蘭 上海報道