



乘《狂飙》东风，江门酒店入住率一路飙升。

## 由《狂飙》引来的“流量”正源源不断转化为“留量” 江门酒店业迎来“春天”

因为一部剧，江门成了网红城市，取景地更是每天迎来络绎不绝的游客。

热播剧《狂飙》大结局已过去近2个月，但江门的温度依然不减，仍在“狂飙”。

在《狂飙》取景地长堤历史文化街区，每天人头攒动，来自全国各地的游客到江门打卡。市文广旅体局公布的统计数据，1月14日至2月28日，长堤历史文化街区共吸引游客200.8万人次，平均每天4.37万人次。

值得欣喜的是，如今，巨大的“流量”正源源不断转化为“留量”。本地众多优质酒店吹响了复苏的号角，开启“狂飙”格局。记者走访了解到，我市不少酒店再现住客“爆满”的景象，酒店预订量快速上涨，江门酒店业迎来“春天”。

如何抓住机遇乘势而上，如何提升接待服务能力，是江门酒店从业者面临的考题。

文/图 江门日报记者 李银焕 陆沿任

### 客源不断 酒店周末一房难求

自春节以来，长堤历史文化街区的热度始终居高不下。这里是江门中心城区的发源地，极具历史韵味的骑楼群，见证了江门城区的昔日盛景和数百年风雨沧桑。如今，这里成了游客来江门必到的打卡点。

携程数据显示，3月1日至23日，江门的旅游搜索访问量比去年同期增长174%，整体旅游预订量同比增长93%，环比1月同期增长15%。截至3月23日，“五一”假期江门旅游预订订单量较去年同期暴增472%。

如今，巨大的“流量”正转化为源源不断的“留量”。“近水楼台先得月”，长堤历史文化街区周边酒店成了游客住宿的首选。从蓬江区常安路走到长堤边，沿着骑楼群走上几十米，就来到三星级饭店——古兜泉峰江门记忆酒店。酒店的门面不太起眼，但门口石柱上张贴着“狂飙”字样的海报却格外吸睛。这家酒店的规模不大，只有65间客房，最近经常处于爆满状态，随着《狂飙》的热度飙升，酒店入住率也“狂飙”起来。该酒店总经理林玉娇告诉记者，今年以来，酒店平均入住率高达80%，同比增长50%，周末通常会爆满。其中，前来打卡《狂飙》取景地的游客约占3成。

在约70公里开外的五星级酒店开平潭江半岛酒店同样生意火爆。这是全国第一家县级市五星级酒店，拥有298间客房。酒店临江而立，三面环水，拥有独特景观。

开平潭江半岛酒店营销总监梁毅告诉记者，3月该酒店入住率超7成，这个入住率对于五星级酒店来说，是非常理想的，甚至比疫情前的2019年还要高出两成左右。她分析，一方面，得益于《狂飙》的带动，再加上重大文旅项目赤坎华侨古镇的营业，使得全国各地游客来到开平旅游；另一方面，港澳与内地全面通关后，港澳华侨回乡探亲、祭祖明显增多。

无独有偶，台山那琴半岛旅游度假区也存在一房难求的情况。“《狂飙》带火了江门，确实为江门旅游行业注入‘热流’，春节以来，酒店一房难求。”该酒店副总经理吴福响说，二三月该酒店入住率超过8成，比前两年同期增长超100%，门票收入更是翻了两番。“市场回暖的速度比我们预想的要好得多。”吴福响欣喜地说。

不只是《狂飙》，近段时间鹤山文旅局局长谢文清、蓬江区文广旅体局副局长朱婉妮的文旅宣传短视频“出圈”，也为当地带来“流量”。如今这些线上流量成功转化为文旅产业的线下经济。位于鹤山的银雁山酒店负责人何明星表示，近期酒店都是满房状态。

伴随《狂飙》东风，江门文旅行业加快复苏，酒店行业入住率也一路“狂飙”。

### 用心坚守 终于迎来春暖花开

江门酒店入住率的“狂飙”，并非偶然，而是用心坚守下的必然。

298间客房，近400名员工……作为一家体量如此大的五星级酒店，开平潭江半岛酒店在疫情三年期间，曾面临住客量锐减、经营成本高等多重挑战。

“尽管困难重重，但我们始终不忘苦练内功。”梁毅表示，自2000年获评五星级酒店以来，该酒店不断更新设施设备、提高服务质量；每年酒店都举办职业技能竞赛，提高从业人员的业务素质和业务水平。在2022年全省星级饭店从业人员的职业技能竞赛中，该酒店代表还荣获“中餐服务二等奖”及“西餐服务二等奖”，协助江门市代表队获得团队一等奖。

在这个看不见硝烟的战场上，既有老牌酒店的坚守，也有新式酒店的探索。

2019年7月，位于古兜温泉度假区的中国首家陈皮文化主题酒店——古兜月泉湖居酒店开门迎客。

开业之初，酒店生意不错，暑假旺季、“十一”黄金周都出现爆满的现象。

正当店长张想和同事准备大干一场时，突如其来的新冠肺炎疫情给他们浇了一盆冷水。“没有客人入住，酒店没有收入！最困难的时候，酒店一个月只有约200人次入住，入住率不到10%，中间还曾停业一周。”看着装修精致的崭新客房，张想却整天忧心忡忡。

“办法总比困难多。”不管有多难，张想和同事始终坚守岗位，做好服务。2021年12月，古兜月泉湖居酒店被省文化和旅游厅评为金鼎级文化主题旅游饭店，全省仅10家酒店获此荣誉，含金量十足。

如今，来自全国各地的游客正蜂拥而来。上周五下午，记者来到古兜月泉湖居酒店，刚踏入酒店，一股醇厚浓郁的陈皮香扑鼻而来，味道来自于酒店大堂中间摆放了一堆“陈皮山”。酒店还将与陈皮有关的巧思融入酒店的每一个角落，比如把一串串陈皮挂在天花上装饰，让相壳“亮”起来作为灯饰。在这里，身心不自觉地放松了下来。当时，来自深圳的游客陈先生和家人刚自驾来到古兜月泉湖居酒店，在办理入住手续。陈先生告诉记者，他们正是被陈皮和温泉吸引过来的，计划在这里泡温泉、看风景、品美食，度过一个休闲的周末。

张想告诉记者，自春节以来，酒店平均入住率约45%，比去年同期高出十几个百分点。相信到了“五一”黄金周、暑假、“十一”黄金周等旅游旺季，入住率将有大幅增长。无独有偶，2021年，来自中国香港青年张巧玲放弃在外企工作，回到台山创办台山岭南侨水度假村，计划于2024年打造符合“新生代”年轻特色的度假村，目前已筹备1年多，2022年酒店已具备试营业的条件，但受疫情影响，对于充满不确定性的未来，张巧玲依然信心坚定。

就如张巧玲所说“与其被动等待，不如主动破局”。只有不断地改善，聆听消费者需求和需要才能打造好经久不衰的产品和品牌。

2022年4月，台山岭南侨水度假村试营业。首期推出9间套房，4幢别墅。当年4—10月，酒店入住率高达70%。同年10月推出四栋具有现代商务感的别墅房型。尽管备受疫情打击，2022年12月至2023年1月，顾客寥寥，但张巧玲还是不断坚持做好品牌。如今，随着文旅产业复苏，酒店也开始热闹起来，目前不断完善更新推出与众不同、升级版主题套房，预计今年6月初开放，以满足游客对亲子酒店日益增长的需求。

“文旅复苏既有机遇也暗藏危机。”吴福响清醒地认识到，旅游业第一波复苏浪潮太猛，有的从业者还没准备好，影响游客体验感。为此，那琴半岛旅游度假区特别推出“管家式服务”，提升高端康养团体和重要接待活动的接待能力，并且投入了1000多万元对酒店周边环境和配套设施都进行了全面升级。

江门酒店从业者用心坚守，终于迎来春暖花开。

### 积极探索 从一枝独秀到百花齐放

1919年，江门第一家酒店——中华酒店诞生。

民国时期，位于长堤历史文化街区的中华酒店，在当时是最繁华、最高级的酒店，“夜夜笙歌，灯红酒绿”是当年真实的写照。

历经100多年的发展，如今，江门酒店业蓬勃发展。据市场监督管理局数据显示，截至2月底，名称含“酒店”字样的市场主体为1150家。

从20世纪70年代的江门大厦、80年代的侨都大酒店，以及银晶酒店、逸豪酒店、丽宫酒店，到现在的那琴半岛度假酒店、古兜月泉湖居酒店、台山岭南侨水度假村……江门的酒店从商务酒店，逐渐向特色主题酒店转变。

从事酒店服务行业20多年的林玉娇回忆道，曾经，江门的商务酒店较多，客户多是商务出差的。而现在，随着江门文旅行业的蓬勃发展，休闲度假酒店也逐渐增多，客户大多数是来江门旅游的。

林玉娇的一番话，道出了江门酒店业正从一枝独秀到百花齐放。

温泉酒店、滨海酒店、陈皮文化主题酒店、禅茶文化主题酒店、泳道酒店、乡村民宿、智能科技酒店……从住到游，江门的酒店变得越来越“纯粹”。

近日，记者在“江门日报”微信公众号上开展江门酒店业问卷调查，近4成受访者称更倾向于住特色主题类型酒店。当下，人们物质生活愈加丰富，大多数酒店从最初的商务酒店转向休闲度假型酒店，打造旅游目的地，甚至有的游客为了一家酒店奔赴一座城。

充裕的文旅产业承载空间是江门独特的优势，也是江门酒店业借势发展的一大契机。

江门市旅游发展局局长吴福响表示，江门旅游资源丰富，塑造了“山、水、文、城”共融的城乡风貌，形成了“碉楼、海岛、温泉、生态”四大旅游品牌。

“十几年前我们就看好江门的滨海旅游环境，丰富的旅游资源和政府的大力支持是我们选择在这里建设景区、酒店的原因。”吴福响十分看好江门滨海旅游的发展。

近年来，江门市、市政府深入实施全域旅游战略，将全域旅游融入经济社会发展的各个方面，“全景式打造”“全产业发展”“全要素互动”“全时段体验”“全社会参与”，主攻难点全域联动，内生动力充分迸发。江门逐渐成为游客身心安顿的“吾乡”。2021年，江门入选第二批国家文化和旅游消费试点城市。

江门市旅游行业协会相关负责人表示，江门酒店种类多，既有商务类型酒店，也有凸显文化特色的酒店，还有温泉、滨海度假型的酒店，能为各类型的顾客群体提供多样化选择。

3月初，上海游客李树德和亲友到江门深度游，期间入住了新会碧桂园凤凰酒店、开平泉岭旅舍、台山那琴半岛旅游度假区酒店、台山禾酒店等酒店、民宿，6天时间里体验到江门各具特色的酒店、民宿。他说：“整体来说，江门的居住体验感非常不错。在开平泉岭旅舍，民宿周围环境非常好，在这里就像回到了自己的家一样舒适。而在台山那琴半岛旅游度假区酒店，环境优美，硬件软件都无可挑剔，我们只管尽情享受。”

文旅消费市场不断发生着变化，伴随旅游、商务市场的提升，酒店业的发展也在同频迭代，不断加速“狂飙”。

### 提升服务 建设更多特色主题酒店

然而，江门酒店行业迎来春暖花开之际，依然存在一些有待完善的地方。

根据本报微信调查显示，近5成消费者认为我市酒店存在硬件老旧、服务一般的情况，另有两成消费者认为我市特色酒店较少。“江门的酒店我住过几家，感觉没有特别吸引人的地方，硬件比较一般。”市民吴小姐说。来江门旅游的外地游客邹先生则表示，冲着《狂飙》过来江门玩的，发觉江门没有与《狂飙》相关的主题酒店，感觉比较可惜。

江门市旅游行业协会相关负责人也表示，目前我市部分酒店的硬件设施设备已开始陈旧老化，有待升级改造，同时酒店内部管理水平和一、二线城市星级酒店相比仍存在差距，服务人员专业素质不高。记者从江门市旅游行业协会了解到，截至今年1月，与江门临近的中山、珠海两个城市星级酒店分别有11家、34家，数量均比江门多。

对此，中国策划研究院执行院长陈荣彪表示，最近在《狂飙》的风潮下，江门很火。然而，最近到江门打卡“狂飙”的人，都有一个疑惑，就是打卡后就不知道有什么理由留下来，所以不少游客都选择打卡后就离开。解决“留客在江门”，首先酒店应重视从硬件到软件的更新升级，关注软件服务的提升。市场上不乏硬件品质出色的产品，但想脱颖而出，并长期保有竞争力的酒店仍然需要重视服务质量的提升。他提到，部分距打卡点不远的酒店，可以采用与《狂飙》相关的场景为主题，不仅要关注场景设计，从整体配套设施、服务都应该相互呼应，让用心的主题场景吸引人、留人。

他建议，江门的酒店可以围绕更快、更细这两个特点来强化自身建设。更快，是指随着科技进步和技术应用，缩短住客的等待时间，优化住客的人住体验；更细，则是让服务做到更个性化、更独特，跟上产品硬件的质量。

广东省景区行业协会秘书长、江门旅游智库专家周志红认为，现在酒店已经不仅仅是一个住宿的地方，更要成为一个网红打卡点以及当地生活方式体验馆。江门的酒店发展，也应该结合这种趋势，以住宿设施为中心，整合本地生活方式，比如借助《狂飙》《子弹》等热门影视剧，打造相关的主题酒店，也可以与本地骑楼、碉楼等特色文化建筑相结合，将融入中西、开放包容、闲适悠闲的江门文化和生活态度传递出去。

江门职业技术学院教授宋旭民则表示，酒店正从大而全向小而精发展，江门应该针对本地的特色文化，发展一批与众不同的特色网红酒店，比如针对《狂飙》热潮，推出以此为主题的酒店。与此同时，江门也要从全年的角度进行整体布局，定期推出吸引游客眼球的酒店活动，让游客除了游玩外，也因为酒店特色而留在江门过夜，以拉动酒店住宿消费。

如何让江门酒店行业提质升级，有关部门也在行动。

江门市文广旅体局相关负责人表示，接下来将委托市旅游行业协会联合相关专家制定宾馆、饭店服务品质提升验收评定标准，面向全市商务、星级、度假酒店开展验收工作，积极推动酒店提升旅游服务质量，同时联合人社部门、行业协会开展包括酒店管理和住宿、餐饮接待服务等内容的酒店从业人员技能培训。

游客在长堤历史文化街区打卡。