

住宿



配套设施欠完善 个性化服务提升酒店竞争力

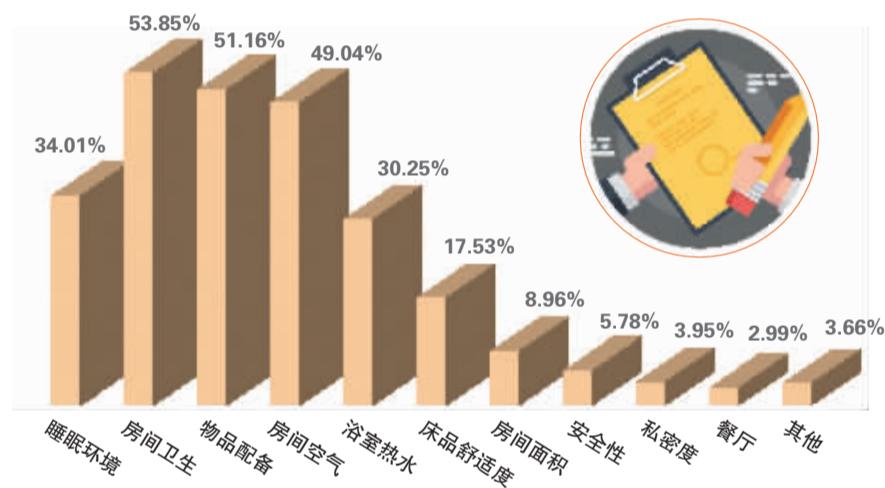
消费升级也推动了住宿业变革,依靠传统收益模式赚取租金差的传统酒店多数运营遇阻,服务更具特色化、多元化、个性化的精品酒店则颇受消费者青睐。不过随着更多消费者对“美宿”需求的提升,精品酒店的软硬件水平成为公众考核项。其中,酒店卫生问题尤为消费者所关注。近年来,酒店客房清洁乱象接连被曝光,导致消费者对于酒店客房设施的信任度不断降低,多项酒店客房卫生的好评率仅有两三成,网络口碑跌入谷底。

卫生问题拉低消费满意度

“卫生死角”长期以来都是住宿业难以根治的问题。关于酒店床单布草的更换和房间卫生等方面仍缺少相应的监管法规,在压缩酒店用工成本的情况下,卫生问题便频繁暴露,也一直为消费者所诟病。

根据本次调查显示,消费者对旅馆卫生环境的满意度排名位列餐饮、购物中心等业态之后。另外,在旅馆服务满意度的各项指标中,房间卫生的不满意程度高居榜首,53.85%的消费者对所住旅馆的卫生环境表示不满。其次不满意的项目是物品配备、房间空气、睡眠环境等。

■消费者对旅馆住宿中感到不满意的项目



配套便利设施有待完善

现代化酒店配套设施设备与服务质量、客源维系、经营业绩直接挂钩。越来越多的酒店重视酒店工程管理工作,不断完善配套设施,以更大范围满足客人需求。不过,在目前的全国客房存量市场中,除众多连锁酒店品牌外,还有很多单体酒店存在。激烈的市场竞争中,部分单体酒店缺乏管理运营、品牌宣传,同时由于酒店设施不全、服务质量不到位,导致入住率持续下跌,深陷业绩亏损困局。

■消费者对酒店、旅馆综合设施及服务满意度情况



企业声音

华住酒店集团CEO张敏:

针对酒店卫生这个事情,不能把责任全部放在客房保洁身上,酒店应该反复强调和培训客房清扫员工的清洁要点,包括反复检查、考评等。一些高端酒店的保洁不愿意把杯子拿到清洁间清洁,源于酒店没有给员工相应的配备。

亚朵酒店CEO耶律胤:

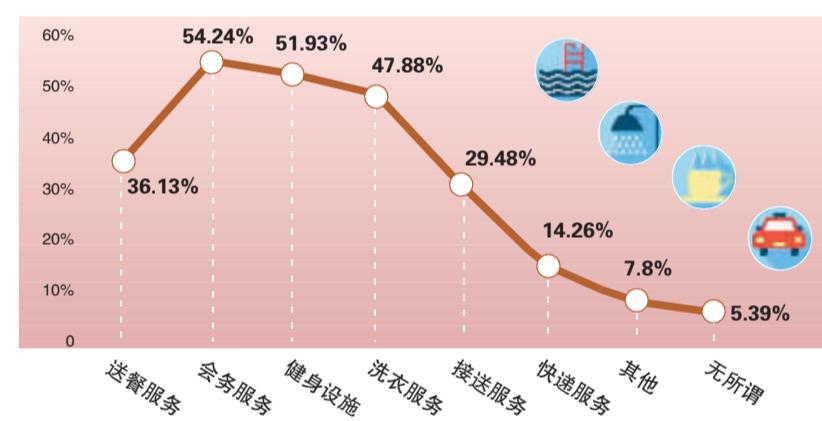
针对近期酒店发生的卫生问题,亚朵专设专职岗位,为的是让用户拿起杯子来可以放心使用。不仅如此,亚朵还全面推广裸棉布草,从根本上杜绝了暴力洗涤的可能。亚朵把更多注意力放在“后台”,对每个后台流程都严格要求。

探索个性化延伸服务吸客

在体验经济时代下,大众对“美宿”的消费意识增强,精品酒店已经成为我国住宿业发展的主要方向。但与发达国家相比,国内精品酒店整体发展还不成熟,个性化的服务与精细化的管理还有待持续提升和完善。

根据调查显示,消费者对酒店未来能提供的延伸服务抱有不小期待。举例来看,有51.93%的消费者期望酒店可以配备泳池、健身设施,47.88%的消费者希望住宿的酒店可以提供洗衣服务,还有36.13%的消费者希望酒店能提供上门送餐服务。

■消费者希望酒店、旅馆提供的增值设施和服务



前台服务效率待提高

前台是为客人提供各种综合服务的部门,也是酒店的“营业橱窗”。作为客人入住酒店的首个服务环节,体现着一个酒店的市场形象、服务质量、管理水平。从调查数据来看,仍有超60%的消费者对酒店前台的服务效率不太满意,主要涉及入住办理、离店结账、客房问询以及换房服务等方面。全方面考虑、做好协调工作的前台能够更好地建立和维护宾客关系,为酒店发挥更大的经济作用。

■消费者对酒店前台工作满意度情况

