



寡头时代的酒店业生存法则

■ 本报记者 朱虹 何芳

经过一系列并购整合,国内酒店行业市场集中度进一步提升。专家表示,国内酒店业正在进入并购时代,控制成本、吸引加盟者、提升投资回报率已成为行业趋势。在寡头竞争时代,酒店业只有做好基础服务,提高质量与品质,才能在竞争中立于不败之地。

寡头垄断局面呈现

智研咨询日前发布报告显示,从行业格局来看,经过此前锦江收购铂涛和维也纳、首旅酒店收购如家等一系列整合后,中国连锁酒店市场集中度进一步提升。截至2017年初,中国酒店集团规模前三名分别为锦江酒店集团、首旅如家酒店集团和华住酒店集团,门店数量分别达到5977家、3402家、3269家,三大集团市场占有率达44.07%。从品牌上来看,经济型酒店前十大酒店品牌的市场占有率达到64.41%,经济型连锁酒店市场继续呈现寡头垄断的局面。

华美酒店顾问有限公司首席知识管理

专家、高级经济师赵焕焱也对记者表示,国内酒店业正在进入并购时代,因为控制成本、吸引加盟者、提升投资回报率已成为行业趋势。

“目前国内酒店业已经形成合纵连横。”首旅如家酒店集团高端事业部副总经理高厚生对记者表示,旅游电商巨头携手,线下与线上的竞合将进入新的阶段,而国内酒店业也迎来变局革新的一年。

中档酒店迎来机会

那么,在寡头竞争时代,企业应该如何有效应对?

星程连锁酒店CEO朱燕军对记者表示,母公司华住集团前十年的发展主要以扩张规模为核心,今年开始以质量、品质为核心来发展,主要是把酒店的基础工作做好。

“在这方面我们跟国外酒店的差距很大,未来酒店业最大的竞争是质量品质和服务,我们只有在这方面稳步发展,才能面对未来的竞争。”朱燕军坦言。

高厚生则直言,在寡头竞争时代,酒店首先是要找到更多的潜在客户;其次,让现

有的客户继续产生延续“价值”;第三,要利用其他平台来获取更大的收益。

“管理层要爱岗敬业,作出表率,严格管理,这样才能真正提高服务质量,提升企业竞争力。”嘉禾商务酒店CEO赵丽对记者表示。

谈及未来几年酒店行业的走势和政策预期,艾媒分析师李松霖表示,在市场力量整合方面,国资、外资、民资三者融合联系将会更加密切。随着大众消费旅游需求升级,中档酒店将迎来发展机会,同时,精品化、个性化的旅游体验愈发被人们看重,各种主题精品酒店的涌现或存在市场差异化发展。技术方面,酒店住宿业属于典型的劳动密集型服务产业,人力成本是酒店经营主要构成成本之一,未来机器人等智能化技术或将颠覆酒店现有的经营管理模式,大大降低酒店经营成本。

朱燕军表示,未来的趋势是中高端酒店将全面占领市场,预计未来五年,经济酒店、单体酒店将向城市外围转移。“酒店先要做好基础服务,然后才是做出自己的特色和风格。这也是我们酒店未来的主要任务。”朱燕军坦言。

行业变革:智能化颠覆传统模式

■ 本报记者 何芳

消费需求升级引发酒店业变革。随着消费主流人群从60后、70后向80后、90后的变迁,中国酒店业也迎来了大变革,同行整合与异业整合动作不断,也进一步加速了行业向智能化、信息化和个性化发展。

随着酒店业移动互联网运营思维的逐渐形成,发力移动直销渠道已成为行业公认的营销新方向。易观(Analysys)监测数据显示,2017年第二季度,中国在线住宿预订市场交易规模达到393.8亿元人民币,同比增长27.1%。随着移动互联网技术的普及应用,星级酒店或连锁品牌的获客主渠道已由前台预订和电话预订等传统方式转向OTA第三方在线预订平台以及移动互联网平台(官方APP等),而中小型酒店也是新旧方式多管齐下。

作为经济型快捷连锁酒店的代表之一,首旅如家酒店集团高端事业部副总经理高厚生向《中国企业报》记者介绍,目前如家旗下新创的高端品牌璞隐酒店30%左右的客流是通过以携程为首的OTA平台预订,15%的客流是通过其官方APP官网进行预订,通过其CRS(英文全称Central

Reservation System,中央预定系统)预订的客流量占10%左右,而通过PC官网等其他方式占比较小。

华住酒店集团旗下的中端酒店连锁品牌——星程连锁酒店CEO朱燕军向《中国企业报》记者透露,星程的客房预订60%通过母公司华住中央预定系统,而通过携程等第三方OTA平台的客房预订量占比约为40%。

而作为全外资商旅型酒店新秀,上海希尔福酒店管理有限公司总裁吕巍向《中国企业报》记者透露,他们酒店虽然传统的前台预订占比40%,但通过第三方平台和酒店自己的官网或APP平台预订也都达到30%左右。

根据米订商学院近期发布的《2017上半年中国酒店业移动互联网营销数据分析报告》显示,无论是旅游度假还是入住酒店,60%以上的消费数据都是从移动终端产生。OTA第三方在线预订平台已然成为中国酒店业的获客主渠道之一。

大数据的应用除让酒店提高工作效率之外,还能精准的记录客户不同的习惯,通过APP可以了解客人的预订需求、入住期间客人的要求,实现对每位用户的习惯收

集,建立用户数据档案,让酒店做到真正的个性化服务。

“客人的所有信息,我们都可以通过大数据进行分析,比如说这个客人喜欢用荞麦皮的枕头,那下一次他住同一个品牌的另一家连锁酒店时,在他预定的时候他的数据就可以通过联网传输到另一个酒店中,这样就可以按照他的喜好来布置房间。”朱燕军说。

北京青普旅游文化发展有限公司副总裁贾丽明向《中国企业报》记者表示,青普的SaaS服务商和ID系统通过大数据分析,能根据不同用户的不同喜好将不同的个性化产品摆在与其最契合的用户生活场景中。

艾媒分析师李松霖认为,互联网科技及智能化设备产品的推广应用,或将颠覆酒店现有的经营管理模式,大大降低酒店经营成本,酒店传统的前台客服登记逐渐被取代。

在消费升级驱动下,未来智能和微智能设备产品将在酒店中被广泛运用,在为用户提供高品质、高性价比、高体验感、高参与度和高科技感的产品或服务选择的同时,也将进一步提升工作效率并释放新产能。

主要酒店类企业 (部分)

(排名不分先后)

万达集团

万达集团创立于1988年,形成商业、文化、网络、金融四大产业集团,万达集团酒店管理公司目前已在全国开业运营71家五星级和超五星级酒店。

银座旅游集团

银座旅游集团是鲁商集团旗下集团,以酒店业为主业,涵盖酒店、文化休闲、餐饮、旅行社、景区景点等经营业态,定位为旅游产业综合服务商。

星辉盈联酒店

山东星辉盈联酒店投资有限公司是涉足多个领域的大型综合性企业,旗下拥有都市118·精选、都市花园酒店、都市118连锁酒店、我的地盘主题酒店等六大连锁酒店品牌。

开元酒店集团

开元酒店集团起步于1988年开业的浙江开元萧山宾馆,旗下目前拥有开元名都、开元度假村、开元大酒店、开元观堂、开元·曼居酒店等十个品牌。

玖玖旅馆

玖玖旅馆连锁成立于2007年5月,是上海恭胜酒店管理有限公司旗下品牌。旗下玖玖系平价酒店品牌包括玖玖旅馆连锁,玖玖优选酒店,玖玖新标酒店。

逸柏酒店集团

逸柏酒店集团前身为易佰连锁旅店有限责任公司,2014年5月,易佰联合国际投资伙伴以及国内一家私募股权公司共同成立逸柏酒店集团,专注经营和管理连锁酒店。

金陵饭店集团

金陵饭店集团公司是2002年底在原南京金陵饭店基础上组建的江苏省属国有独资公司。多年来,集团通过连锁经营强壮酒店业务板块,产业延伸进军养老业务板块。

碧桂园集团

碧桂园集团总部位于广东佛山顺德,是中国最大的新型城镇化住宅开发商之一。业务包含物业发展、物业投资、酒店开发和管理等。目前,全国已有58家酒店。

中州国际集团

中州国际集团成立于2001年10月,以旅游产业为主,酒店业为核心。集团经营范围涵盖酒店投资与管理、商业贸易、旅游、房地产、洗涤、餐饮等多个领域。

港中旅集团

港中旅集团是国务院国资委直接管理的国有大型企业,现已发展成为以旅游为主业,以实业投资、房地产、物流贸易为支柱产业的国有大型企业集团。

(资料整理:本报记者张蕊)

