

“我们酒店今年2月份营业额仅为去年同期的2.6%”

三亚国光豪生酒店相关负责人朱郁生介绍,该酒店属于产权式度假酒店,共有1160间客房。自2月8日以来已不再接待新客源,但原接待的部分业主及客人仍继续接受酒店服务。“目前有10多间客房处于运营状态,仅提供住宿功能和餐饮配送服务。现在复工也没有客源,亏损会更大,预计4月份才正式营业,但要根据疫情的具体情况决定。”

朱郁生表示,疫情发生以来,酒店营业收入几乎呈断崖式下降,“今年2月份营业额仅为去年同期的2.6%。”朱郁生透露,该酒店正积极投入客源渠道恢复、员工培训、产品上线等相关准备工作。“虽然疫情期间酒店亏损情况较为严重,但我们不仅没有裁员,还给员工发了2月份全薪,可能3月份会做一些调整,但会保证员工的基本工资标准。”

朱郁生预测,经过这一次疫情,酒店行业短期内不会出现“报复性消费”,而是一种“包袱式”的缓慢增长。“首先员工的假期被疫情长假抵消了,出行时间受限。其次,企业停工停产导致员工收入受到直接影响,缺乏消费驱动力。第三,人员聚集带来的心理恐慌阴影会持续存在。所以我们在做一些优惠促销,以期刺激消费增长。”

海口香格里拉酒店相关负责人沈霆则表示,疫情发生以来,酒店一直处于半营业状态,即游泳池,健身房等配套服务设施基本关闭,客房则根据客源情况进行开放,目前入住率仅有10%(共318间房)。餐饮方面则以外卖配送为主,但营业额仍然低迷,一天仅有十几个订单。“每天都处于亏损状态,营业额至少下跌90%,但员工的工资仍正常发放。”

“餐饮企业目前面临最大的难题是现金流的压力”

“目前整个餐饮行业的现状都比较萧条。虽然疫情防控持续向好,但仍不能掉以轻心,再加上受人员聚集恐慌影响,消费者的消费热情并不高,现在营业仍会持续亏损,甚至形势会更加严重。”海南龙泉集团有限公司监事长林健向记者介绍,目前餐饮企业面临最大的难题就是现金流的压力,员工社保、工资、租金以及外卖运营成本等都是持续支出。

林健介绍,龙泉集团在海南共有40多家餐饮门店,除了中餐馆之外,西餐及咖啡店大部分已开门营业。受疫情影响,餐饮门店目前主打外卖服务,但外卖平台动辄18%-20%的佣金费用,使得原本订单量锐减的餐饮企业利润空间不断被压缩。

林健向记者透露,这一次疫情将直接促使餐饮企业进行生产及经营模式改革。例如在原有产品供应的基础上,产品结构组合及服务形式、营销模式等都会发生改变。如考虑外卖平台的佣金负担,餐饮企业会进一步探索外卖平台的运营,通过沉淀会员,扩大规模,标准化配套包装等方式,打造一体化的外卖服务平台。

“餐饮行业短期内肯定会出现小范围的‘报复性消费’,我们也准备了相应的优惠措施及配套服务。但我认为从长期来看,大聚会消费趋势会随着人员结构的变化(独生子女的增长)以及疫情防控意识的提高而逐步下降。早在去年就已经出现了这样的苗头,这次疫情更是一次催化剂。”

林健表示,未来餐饮行业会更集中地关注单位、家庭以及小团体消费的打包服务。

寒冬已过 渐露春光

业内人士:全省过半酒店已复工,主要采取低成本运营模式

本报讯 虽然全国疫情防控形势持续向好,但我省大多数酒店及餐饮企业未能全面恢复营业,很多服务配套设施仍属于关闭状态,仅有少数餐饮场所提供堂食服务,外卖配送及外带服务是目前营销的主流趋势。

业内人士表示,由于疫情期间运营成本高,营业额低迷,酒店及餐饮老板的复工意愿不强。营业即意味着面临更大范围的风险和亏损,因此一部分企业尚处于待工生产状态。“现金流压力是摆在酒店和餐饮企业面前的一大难题,保守估计这一次疫情将直接导致至少50%的餐饮企业倒闭,到了6月份还能正常运转的企业才算是真正存活下来。”海南一家知名连锁餐饮品牌负责人表示。 记者 曹宝心



业内人士 预估酒店和餐饮行业将持续半年以上的恢复性增长

1

记者:由于疫情并未完全结束,目前酒店业主要是怎样一个运营模式?这样的运营模式有什么特点?

海南酒店与餐饮协会执行会长陈恒:全省大概有超过50%的酒店复工,主要采取低成本运营模式,例如限制开放房间数,员工轮岗值班,同时关闭一些服务设施等。

在经营方面则更加注重安全卫生,例如前段时间基本暂停了餐厅的堂食,而采取配送餐服务。另外一方面,酒店更加重视线上的营销,现在很多酒店已恢复市场推广工作。有的酒店甚至已通过线上销售取得了较好的经济效益。此外,酒店在消费模式上还推出了非接触式的服务,间接减少了人员投入,同时降低了交叉感染的风险,这是目前酒店服务的一个新亮点。

2

记者:这次疫情是否会给酒店业带来经营模式和内部结构的优化调整,具体是怎样的?

陈恒:酒店管理更加扁平化,人员更加精简,更加注重效益和效率,其次在金融模式方面更加注重安全管理以及走出去战略。例如外卖产品的点餐盒饭,点心,饮料,会逐步作为真实的产品形式固定下来,以备市场的不时之需。

内部结构上,酒店企业更加注重一岗多能的日常培训以及员工的培养,以压缩人力编制,提高人均劳效,从而降低人力资源成本的压力。

这一次疫情同时敲响了酒店行业的一大警钟,依靠单一旅游市场为主的酒店以及长期靠天吃饭酒店是难以应对突发性公共事件的。未来的酒店行业将更加注重融合发展,例如交通+酒店,商业+酒店,医疗+酒店,体育+酒店等等,以提升酒店市场的抗风险能力,从而进一步完善产业链的发展。

3

记者:您预测一下,疫情过后,海南酒店及餐饮行业是否会出现“报复性增长”的小高峰?短期内会呈现怎样的一个发展态势?

陈恒:酒店和餐饮行业永远都是朝阳产业,前景是非常广阔的。我估计疫情过后,酒店和餐饮行业将会持续半年以上的恢复性增长,而不会直接呈现“报复性增长”。其次,来海南的主要交通方式还是航空,相对于省外来说,自驾游或是出行的成本较高,所以短期内实现“报复性增长”还是比较困难的。此外,这一次疫情可能会把很多企业的带薪假期和中小学的暑假给消耗掉,所以今年假期收入水平可能不会达到往年的预期。再加上国内的消费市场需要经历一个恢复、培育以及心理调整的过程,今年的疫情已蔓延到全球,各国出台的防控措施也会对海南旅游市场产生多方面的影响和制约。所以总体来说,短期内酒店行业的发展速度不会太快。

4

记者:您会如何建议各企业做好相关的准备和应对措施?

陈恒:我认为目前的酒店业应该积极自救,首先积极争取国家政策的支持,增加线上业务,调整服务品种。第二要增加原材料半成品的新零售,调整门店和人员的结构。第三要重视行业人才队伍的稳定,由于酒店停业直接影响了员工的收入和职业发展规划,造成了一定的人才流失。企业在在接下来的人才队伍稳定方面要多下功夫,多想办法。

