熹乐谷运营简析

杨滔

(广州新华学院, 广东 广州 510310)

摘要: 自2019年年末以来, 受全球大环境的影响, 旅游业遭到重创, 为什么熹乐谷仍然能保持强劲的发展势头呢? 针对这一现象, 笔者搜集、整理了大量的材料, 结合自己的工作经验, 从“战疫”措施、企业定位, 产品和服务创新, 营销策略、企业社会责任等方面对熹乐谷的成功因素进行了总结归纳, 同时还结合携程网评对熹乐谷存在的问题进行了分析, 希望对未来文旅行业的经营管理有所启发。

关键词: 熹乐谷; 温泉度假综合体; 业态融合; 乡村振兴; 网评

自2019年年底的一段时间, 使得文旅行业遭受了前所未有的损失, 不少旅游景区纷纷传来倒闭的消息, 河南、河北等地甚至出现4A、5A景区申请破产的情况。

然而, 在大环境的压力之下, 位于广东省清远市的熹乐谷温泉度假区(本文简称“熹乐谷”)却一直保持令行业震惊的增长势头, 自2020年复工复产以来, 当年八月、十月、十二月都达到同期业绩25%以上的增长, 2021年春节七天假期更是以1250万元的营收, 为地方财政贡献了接近10%的旅游收入。

受大环境影响, 全球旅游业遭到重创, 为什么熹乐谷仍然能保持强劲的发展势头呢? 针对这一现象, 笔者搜集、整理了大量的材料, 特别是广东省旅游协会执行会长、熹乐谷文旅董事长王硕朋先生的访谈及演讲素材, 结合自己的工作经验, 从“战疫”措施、企业定位, 产品和服务创新, 营销策略、企业社会责任等方面对熹乐谷的成功因素进行了总结归纳, 同时还结合携程网评对熹乐谷存在的问题进行了分析, 希望对未来文旅行业的经营管理有所启发。

一、熹乐谷简介

熹乐谷温泉度假区位于广东清远佛冈汤塘镇, 集山顶度假酒店、凤凰温泉、熹乐谷水世界、自然探索研学基地、熹乐谷星球无动力乐园、民俗文化村、婚庆及会议、休闲度假地产、文化演艺九大业态于一体, 是南中国的温泉度假综合体、珠三角等地市民的四季常时度假胜地。

自创立以来, 熹乐谷就立足于珠三角后花园、旅居地、康养地的定位, 以“山谷里的生活”为主题, 积极开展文旅活动, 致力于为珠三角游客打造全新的周边游方式。同时, 熹乐谷还努力通过社群活动的持续性打造, 为城市人群营造身心灵安放的场所。

二、熹乐谷竞争优势分析

(一) 选择了一个广东地区很有市场价值的产品业态——温泉度假

温泉旅游是旅游业的重要业态之一, 受流某些因素的影响, 国内旅游行业屡次按下暂停键, 但来自广东省温泉行业协会的数据显示, 广东省温泉行业却呈现难得的增长势头, 集旅游度假, 休闲养生、康养于一体的温泉产业, 在近年广东旅游市场中呈现出上升势头。

熹乐谷所在的汤塘镇是国内著名的温泉之乡, 汤塘温泉是广东省历史上最早有文字记载的温泉, 宋代《太平寰宇记》对汤塘温泉描述道:“泉流不绝, 气蒸如雾。可热食物, 疮患洗之即愈。”

(二) 通过强有力的品牌推广, 迅速占领了温泉度假领域的第一地位

熹乐谷在运营方面的作法值得其他文旅项目借鉴, 要做出一个优质的项目需要企业和政府紧密地交流、探讨, 以获得政府的支持和理解。政府把资源控制在自己手里自己经营管理, 有利于充分发挥项目优势。

熹乐谷温泉旅游度假区是清远市十大重点项目之一, 也是佛冈县王牌项目, 得益于良好的政商关系, 熹乐谷迅速获得文旅市场的广泛关注。

2018年, 由广东省旅游局、清远市人民政府、广东省旅游协会举办的温泉大会确定熹乐谷温泉度假区为永久会址。

(三) 以国际视野、世界标准来打造优质文旅产品, 提供最优质的服务

在一个重视“颜值”的时代, 在产品的设计上体现生活美学的价值非常重要。以熹乐谷的酒店为例, 大到建筑、景观设计、室内设计, 小到家具设计、灯具设计, 无一不是熹乐谷设计团队在经过大量的考察、对比、分析中结合国际前沿的审美和行业标杆产生的。

(四) 注重业态融合和产品创新, 首创四季温泉度假综合体
熹乐谷丰富的业态和优质的产品、服务, 既对游客有强劲的吸引力, 又能够充分满足住客三五天的体验需求。

1. 九大业态

熹乐谷不是传统意义上的温泉度假区, 而是集山顶度假酒店、凤凰温泉、熹乐谷水世界、自然探索研学基地、无动力乐园、民俗文化村、婚庆及会议、文化演艺、休闲度假地产九大业态于一体的南中国温泉度假综合体。

在熹乐谷, 春天可以赏花踏青, 夏天可以嬉戏玩水, 秋天可以进行农耕研学, 冬天可以泡温泉, 九大业态组合后相互促进, 不同的人、不同的季节, 熹乐谷都能满足他们的需求, 也因此淡季旺季没那么明显了, 平时和周末也没很大差别。

2. 四季适宜

由于业态单一, 温泉行业淡旺季非常明显, 因此熹乐谷一开始就提出来要突破这一局限, 打造温泉度假综合体, 这也是国内温泉行业中首先提出来的概念。温泉度假综合体的特点在于业态组合、交融, 是针对温泉度假痛点并结合国内外经验的大胆创新。

针对温泉行业淡旺季问题, 熹乐谷温泉度假区通过打造“春夏秋冬”全季产品, 满足人们高频次的休闲度假需求。

3. 全龄覆盖

除了温泉之外, 亲子系列、自然探索系列受到孩子的欢迎; 婚庆系列和网红馆给了年轻人不一样的体验; 各类会议接待, 为公司客户提供了一个集商务、休闲体验为一体的高端场所; 民俗风情、非遗文化为中老年客户提供了不同的体验和感受。

4. 产品创新

熹乐谷在新、奇、特产品创新上, 也大胆进行尝试和创新, 建立了国内温泉景区中第一个网红馆“什么艺术空间”, 第一个“Mini-9洞高尔夫球场”, 这些都深受年轻游客的欢迎。

(五) 践行企业社会责任, 助力乡村振兴, 把握新机遇
文化和旅游业作为典型的综合性服务产业, 涉及面广、带动性强、开放度高, 具有“一业兴、百业旺”的乘数效应, 是推进

乡村振兴的重要抓手,在促进城乡融合发展中扮演着重要角色。

在清远“山谷里”的熹乐谷,正以自己的实践助力乡村振兴。

积极拉动文旅产业的再发展。熹乐谷借助自身人气和品牌,为所在地的景区、古村落、民宿、农家乐和农庄等带来大量游客,从吃、住、行、游、购、娱等多维度推动当地经济发展。

积极打造农产品文创化、品牌化。熹乐谷与当地村民合作,通过对特色农产品、手工艺品等原产地文化元素的整体包装,将农特产品和本土文化相融合,用文化助推旅游发展升级。

积极培养乡村人才,为文旅发展注入“新血”。熹乐谷立足本地,优先聘用本地村民实现就业,企业80%的员工为本地村民,通过技能培训提升员工的文化水平和综合素质,协助村民开展民宿、农家乐、农庄、农特产品、文创产品等经营,让年青人不用再外出打工,在家门口就可以就业、创业。

积极加强文化与旅游融合。熹乐谷引入艺术、文化、音乐及多种社群活动,满足人们对生活美学的需求,未来还将开拓更多文化艺术休闲空间如图书馆、艺术馆、禅修苑等,凸显产业发展中的文化元素。

三、熹乐谷面临的问题

网评是衡量酒店服务品质的重要标准之一,也是衡量顾客是否满意的结果。此部分内容旨在通过网评分析发现熹乐谷目前存在的问题,驱动其进行迭代升级。

本文的网评样本来自目前我国最大的综合性旅游服务网络社区,也是最具影响力的在线旅游评论网站——“携程旅行”。考虑到时间和技术的因素,笔者仅对全部差评进行了在线词频分析。

携程网关于熹乐谷温泉度假酒店的评价共5776条,其中,认为适合带孩子的有1578条,认为环境优雅的有1057条,认为早餐很棒的有654条,认为设施齐全的有356条,提到亲子设施的有357条,提到无边泳池的有68条,仍有差评209条,约占4%。

笔者汇总了所有差评的内容,约31112个字,通过微词云进行在线词频分析,设置单词长度 ≥ 3 ,词频 ≥ 10 ,单词提取量前200个,得到的分词结果如下:

表一:分词结果(单词长度 ≥ 3)

单词	词频	单词	词频
服务员	35	服务态度	18
工作人员	23	温泉水	14
小朋友	21	打电话	16
电瓶车	19	白天鹅	14
自助餐	18	洗手间	13

然后,笔者设置单词长度 ≥ 2 ,词频 ≥ 10 ,单词提取量前200个,再次进行词频分析,得到的分词结果如下:

表二:分词结果(单词长度 ≥ 2)

单词	词频	单词	词频
酒店	260	地方	31
房间	190	结果	30
没有	164	一般	30
温泉	108	感觉	29
前台	67	收费	29
入住	57	垃圾	27
早餐	54	大堂	26
还有	45	只能	25

非常	44	根本	25
就是	41	味道	24
不会	39	时候	24
设施	38	不能	24
问题	37	装修	24
小孩	36	不好	23
客人	36	退房	22
体验	35	知道	22
孩子	35	处理	20
服务员	35	自助餐	18
真的	34	很大	18
携程	32		

通过整理网评内容不难发现,熹乐谷仍然存在诸多有待改进的地方。

(一)部分工作人员为临聘,态度冷漠,业务生疏

网评中提到,熹乐谷作为五星级酒店,由白天鹅酒店管理公司管理,其服务员的态度却非常冷漠,不会主动指引入住客人,也不会主动帮忙提行李,对顾客提出的咨询也没有耐心解释,而且,大多数服务员都是临时工,服务效率低,服务质量差,非常不熟悉业务,人多的时候,前台办理入住手续都要排长队。

(二)餐厅口味一般,卫生状况差

大部分网评认为熹乐谷温泉度假酒店的早餐及自助餐非常不错,不过,仍有部分住客认为,熹乐谷餐厅出品和五星级酒店差距甚远。主要表现在价格贵、品种少、仅能填饱肚子。餐厅给人的整体感觉是管理混乱,环境脏乱差,效率低。人多的时候吃早餐要排队,而且房间离早餐地有一定的距离,需要乘坐电瓶车。

(三)客房服务不专业,卫生状况差,装修味道重

网评中对熹乐谷温泉度假酒店客房评价较低的客人不在少数,说明其客房服务有待改进。其中反映得最多的就是客房的卫生状况不是很好。有人反映房间有一股强烈的装修甲醛味,而且装修做工极其粗糙,有的房间明显看得到灰尘。窗户擦得也不干净,床上用品污渍比较明显。很多客人反映卫生间有异味,难闻的气味充斥着整个房间。其次是房间的隔音效果不太好,能听到走廊上服务员或其他住客交流的声音。空调效果不好。房间备品用完了未能及时补充。也有网评对客房服务提出不满,服务员未经允许径直入内打扫,甚至客人还没有退房,就让新客人入住。

(四)温泉开放率低,卫生状况堪忧

顾客反映温泉经常检修,开放的池子很少,人多的时候根本没法泡,例如,公共温泉写了60多个,却只开了7个,顾客到了温泉那边才知道。而且,公共温泉很远,需要坐电瓶车才能过去。卫生情况令人恶心,温泉更衣室地上到处都是毛巾,纸巾,还散发出一股臭味。几个小时都没人收拾。所谓房间温泉免费,仅提供一池水,而且用水量有限制,水量高度刚过脚踝,够两个人在冬天泡约20分钟,而且隐私性很差,楼上的全部看见。

参考文献:

- [1] 林峰.温泉度假村创新开发五个关键思路[J].中国房地产市场版,2014(009):43-44.
- [2] 蔡静霞.七天营收1250万!7年9大业态!勤天如何把熹乐谷做成“爆款”?[J].房地产导刊,2021(4):67-69.
- [3] 李瑞雪.关于广东省温泉旅游现状及发展策略的研究[J].旅游纵览(下半月),2015(11):176-177.