

数字化用户

LIFE ELEMENT 生活元素

181

2015·06 月刊

www.life-element.com.cn



万宝龙艺术赞助人系列卢奇亚诺·帕瓦罗蒂限量版书写工具
向艺术赞助人传奇男高音歌唱家致敬

2015年06月刊
定价: RMB 80 / HKD 80
国内统一刊号: CN51-1567/TN
国际标准刊号: ISSN 1009-0843



PREFERRED HOTELS AND RESORTS

洗尽铅华呈素姿，寻梦之旅暮天涯

编辑、撰文·马晓萌 图片提供·品牌

璞富腾酒店及度假村总裁兼首席执行官 Lindsey Ueberroth 宣布集团将旗下多个品牌合并为一，以璞富腾酒店及度假村作为主品牌，为宾客提供众多优质酒店选择。“当今旅行者面对着众多新酒店品牌早已应接不暇，因此，我们决定回归初衷，为宾客在旅游规划过程中提供实用清晰的信息。作为单一品牌，璞富腾酒店及度假村将以其值得信赖的全球酒店资源，为宾客呈献真实、独一无二、量身定制的难忘体验。”

此次品牌重塑计划旨在宣布以消费为主要核心的全新战略，致力让宾客以更加直观的方式了解旗下酒店的类型及所提供的服务，使消费者能轻松找到切合旅行需求，符合其生活方式与风格喜好的豪华住宿体验。

了解到宾客对每趟旅程都有不同需求，集团将旗下物业分成 Legend、LVX、Lifestyle、Connect 以及 Preferred Residences 五大系列，以适应不断发展的消费者期望及旅游趋势，宾客可以按照不同的奢华体验类型以更直观的方式来搜寻、比较并预订住宿。

“新的品牌架构让宾客自己决定什么才是使旅程舒适难忘的元素，不再受限于传统意义上的奢华旅游，即以等级或星级作评定准则。璞富腾酒店及度假村将藉

此为优质旅游体验树立全新标准。”

无论是在标志性目的地度假村举行别具意义的家庭庆祝活动，或于位置优越、提供专享服务的酒店短期出差，抑或在市中心的时尚酒店与三五知己欢度周末假期，宾客皆可体验到璞富腾酒店及度假村的高质量与无与伦比的服务标准。

LE：集团选择此时进驻中国的原因？

Lindsey Ueberroth：选择这个时间点重塑品牌，实际上与中国乃至世界旅游市场



璞富腾酒店及度假村总裁兼首席执行官 Lindsey Ueberroth

以及消费者消费需求变化密不可分。当今的消费者旅游，越来越多的希望满足自己个性化、甚至是定制化的需求，我们的变化是随消费者而动。此外，我们可以看到统一以及简化的品牌会带给消费者更好的认知，其明了的形象能够让消费者更简单、清晰地进行消费。

LE：在发言中，您提及酒店要符合消费者的定制化和个性化需求，您怎样看待设计感极强的当代风格酒店？

Lindsey Ueberroth：设计只是诸多考虑因素之一，设计感强会在视觉呈现上有夺目效果，也能满足很多个性化需求。但酒店市场广阔，不同群体会有不同的欣赏视角，正所谓各有所爱，因此，我们会选择不同风格的酒店，列为旗下不同系列的成员。

LE：璞富腾酒店及度假村的特殊性在于其独立、单体且赋个性的不同级别的成员酒店，此次品牌重塑所提及的消费者体验标准具体包含什么？

Lindsey Ueberroth：消费者由不同个体组成，不同个体对同一事物的解读各异，比如，定义奢侈，有人认为穿晚礼服参加晚宴，流连于各种社交场所为奢侈；但也有人，像我一样认为穿牛仔褲和T恤去

味道超赞的餐厅享用一碗意面，闲适而自由的生活便是奢侈，这也许就是不同消费者对于同一事物的不同评判标准。因此，针对不同价格的旗下酒店我们专门定制了消费者实时打分反馈平台，通过登录网站便可迅速地了解、掌握消费者对于不同酒店的体验感受。

至于标准，任何一间酒店在申请成为会员时，以及之前和之后，集团都备有非常详细的条目来对它们进行评判，其标准涵盖包括住店体验、硬件、软件、服务水平等750项，集团会一一进行核对、评判。

另外，除却酒店方提供的反馈表，我们还有匿名体验反馈，也就是神秘体验客，以消费者的身份入住酒店，真切详实地纪录酒店带给他的感觉，给酒店打分，这也是集团对成员酒店进行更好管理的方式之一。

LE：入住体验反馈抵至总部之后，对于未达标准的酒店而言，等待它的是什么？

Lindsey Ueberroth：集团会派专人对成员酒店进行详细的整改指导，规定在某一时间维度内达到统一标准。通常情况下，酒店都非常配合极尽可能去提升自己的服务水平，来达到和满足我们的要求。最糟糕的情形莫过于达不到标准，集团只能将其剔除，不再拥有旗下酒店的各项福利。

LE：集团的会员酒店都是独立个体且具有特定风格，只不过希望通过高品质平台进行整体营销，但当它拥有相当完整的

统一标准后，与酒店连锁品牌相比，除却体量小之外，其差异性表现在哪里？

Lindsey Ueberroth：尽管集团拥有整套质量标准体系，但只规定服务质量不规定内容。换言之，内容灵活，例如，要求宾客在到达酒店的段时间内，必须有迎宾接

待，至于酒店是通过手势、舞蹈还是其他方式迎接宾客，不做硬性规定，这样既能保证酒店个性，又能在服务水平上达到新高度。集团会尽最大努力去充分保有旗下酒店的个性，用何种方式来提升客房服务，其灵活度全由成员酒店自己掌握。**LE**

