

希尔顿全球总裁兼首席行政官克里斯多夫·纳塞塔——

抢滩中国酒店市场,希尔顿在发力

夏克余 本报驻上海记者 丁宁

希尔顿和喜来登两大品牌,在改革开放之初就被人们所知晓,当时被誉为国际知名高端酒店的符号。近年来,随着喜达屋集团大举进军中国,包括喜来登在内的喜达屋旗下品牌几乎全部登陆中国,包括瑞吉等顶级品牌,均可在内地找到其身影;而希尔顿集团则表现相对迟缓,尽管能看到希尔顿的一些品牌酒店,但其两个奢华品牌——华尔道夫和康莱德则芳踪难觅。可喜的是,4月18日,上海外滩华尔道夫酒店终于在众人瞩目中开业。

翌日,希尔顿全球总裁兼首席行政官克里斯多夫·纳塞塔从上海赶到苏州,与苏州地标性建筑——东方之门业主签下康莱德酒店管理协议,华东地区第一家康莱德酒店花落苏州。

纳塞塔透露,尽管目前在中国只有22家旗下酒店,但已有70多家酒店正在建设之中,预计在2015年前会全部开业。届时,希尔顿集团在中国的客房总量不可小觑。种种迹象表明,希尔顿终于开始发力抢滩中国市场。

步伐落后,定要迎头赶上

专家指出:过去10年中,中国酒店行业市场硝烟弥漫,万豪、喜达屋、雅高、四季、凯悦等国际酒店业巨头纷纷抢滩登陆,而专注于北美和欧洲市场的希尔顿的步伐却明显落于人后。

随着美国希尔顿集团斥资4.75亿欧元收购英国希尔顿国际,成为统一实体后的希尔顿,其发展战略也逐渐转移到亚太和中东地区,其中尤其以中国市场为重头戏。

4月18日,纳塞塔在拜会上海市副市长赵雯时说,上海外滩华尔道夫酒店是这个品牌走进亚洲的第一家,之所以选择在上海,不仅是因为上海是座极具魅力世界顶级城市,还因为这座酒店建筑是有100历史的古典建筑与精致的现代建筑的完美结合,它将与美国纽约的华尔道夫酒店一样,成为当地的地标性酒店。他希望,将来在中国能再找出经典地段的古典建筑,开出地标性的酒店。

纳塞塔表示:“近期,我将把重心放在中国这样的关键市场扩展业务。我们已与世茂集团在天津、南京、武汉等8座城市联合进行酒店项目的合作开发建设,是迄今为止希尔顿在华最大规模的酒店战略开发计划,这些酒店预计于2011年至2014年间陆续开业。这可是我们过去20年在中国新开业的酒店数量的两倍。北京、重庆、深圳、太原和贵阳,也都会有新的酒店开业,仅2012年,就有21家新酒店投入运营。”

纳塞塔表示:“2015年前后,中国有望成为全球最大的旅游目的地国家,中国酒店市场如同冉冉升起的旭日,其对新酒店需求的巨大空间,和作为境外酒店客源的中国出境人数的迅猛增长,都让希尔顿无比振奋。”

落子华东,履践奢华路线

希尔顿集团麾下拥有近10个酒店品牌,如果用飞机舱位比喻这些酒店品牌,针对商旅客人希尔顿品牌、希尔顿花园酒店就像“商务舱”,而极尽奢华的华尔道夫和康莱德品牌如同“头等舱”,希尔顿翰庭酒店等品牌则属于经济型酒店,就像“经济舱”。该集团目前的战略目标是,通过在全球扩大康莱德酒店及度假村品牌的业务范围,倾注在中国打造豪华酒店品牌系列。

纳塞塔在苏州签约仪式上表示:“我们在香港的港丽酒店已经取得了巨大的成功。而亚洲首家华尔道夫饭店在上海外滩的开业揭幕,以及康莱德品牌今天与东方之门在苏州的落地签约,是

我们进军中国市场的重要步伐，也是我们敲开中国高端市场之门的试金石。”

纳塞塔指出：“第一家华尔道夫酒店落户上海，是因为上海在金融、商业、时尚以及文化等方面都具有世界顶级城市的影响力。境外游客纷至沓来，本地游客的需求也日趋至臻。这次与东方之门签约的苏州康莱德酒店，也是继三亚海棠湾康莱德酒店之后，希尔顿全球在长三角地区第一家签约的康莱德品牌酒店。”

内外兼修，提升品牌忠诚度中国旅游市场的爆发性增长，
让希尔顿集团也瞄准了中国的中端酒店市场。

纳塞塔说：“我们希望在奢华酒店、全方位服务酒店，以及中端市场都能够取得战绩。我们将根据中国市场的需求，综合部署高端的希尔顿逸林酒店、中端的希尔顿花园酒店以及经济型品牌希尔顿翰庭酒店等三类品牌。其中，中端和经济型酒店品牌也是我们相当看好的市场。”

他透露，希尔顿集团计划在中国兴建 50 家希尔顿花园酒店，许多合作伙伴已经在洽谈之中。

谈到希尔顿的经营模式时，纳塞塔说：“我们在中国地区主要采取管理费的模式运作。我们更倾向于经营管理或者签订专营权协议而不是拥有酒店物业。希尔顿作为酒店管理领域的专家，目标是与开发商和酒店业主一同合作，运用专业知识为投资方谋取最大化的盈利。2010 年以来，希尔顿已签订了近 40 份关于在中国新建酒店的管理协议，其中超过 30 家位于二线甚至三线城市。”

为了抓住中国的本土消费者，希尔顿将“内外兼修”。纳塞塔称：“提升中国客人对希尔顿品牌的忠诚度是我们眼下的核心工作，我们也展开了一系列营销措施，比如我们有项名为‘希尔顿荣誉’的客户奖励计划，客人在酒店下榻时，可以赢取兑换免费住宿和航空公司免费飞行里程的积分，这很受中国客人的青睐。”