

泉州电信赋能“百业千行”系列报道之——

多元服务提升城市“窗口”形象



旅游,成为今年暑假的“热词”。中国旅游研究院8月31日测算的数据显示,综合旅游产品价格、OTA(在线旅行社)订单、客流大数据、花费调查等监测数据,测算暑期中国国内旅游人数达18.39亿人次,实现国内旅游收入1.21万亿元(人民币,下同)。

世遗之城的泉州,自然成为各地游客心中的网红城市,云集于此体验这座千年古城的历史底蕴与烟火气息。其中,酒店作为游客抵达城市的首个落脚点、形象窗,其体验感往往影响着他们对城市的风评。为此,中国电信泉州分公司以技术与服务两方面为切入点,全面提升酒店这一消费场景的体验感,让各地游客在泉州获得良好的居住体验,为泉州推动文旅产业发展、进一步打响世遗IP增添助力。

□ 本报记者 黄伟毅 林铨柔 通讯员 苏丽桂

为酒店场景“提速”

位于泉州热门商业综合体——浦西万达广场对面的花界酒店,是一家聚焦年轻消费群体的电竞主题酒店,在小红书等社交平台上得到不少游客的推荐。酒店主打电竞,自然对电脑、网络等硬件有着很高的要求。据酒店负责人何先生介绍,酒店十分注重电脑及相关外设设备等方面的投入,并根据客房的不同装修风格、主题进行搭配。“电竞对网络的稳定、速率等有较高的要求,也直接影响到住户对酒店的体验。为此我们在经过深入了解后,替换了原先的网络运营商,选择由中国电信泉州分公司来提供网络支持,看重的就是电信网络服务的高速率、高稳定性。”

同样处于浦西万达商圈的宜尚PLUS酒店,也将中国电信泉州分公司作为网络服务商。据宜尚PLUS酒店黄店长介绍,“宜尚是一家主打北欧生活方式的酒店,通过HEJ Fika北欧生活馆、安全感睡眠系统、Hygge Fitness健身房等配套设施与服务,为住户提供‘自在、惬意、愉悦’的幸福差旅体验。”其中,酒店主打智能家居体验,固然能给住户轻松、智能的居住体验感,但对网络的要求也是水涨船高。“中国电信泉州分公司主要为我们提供全覆盖的Wifi及机顶盒等服务,其稳定、高速的网络支持和内容丰富的影视服务,对提升酒店的住户入住体验感很有帮助。”

网络服务,是中国电信作为主流运营商的“看家本领”。依托专业的技术底蕴与高效的运维团队,中国电信泉州分公司为包括酒店在内的消费场景提供高品质的服务。如在本次走访中,恰逢电信的售后人员到花界酒店提供售后技术支持。何先生笑着说,“中国电信泉州分公司对我们酒店的服务挺不错,有什么网络上的小问题,都是随叫随到,及时前来处理。”

据泉州电信分局客户经理苏丽桂介绍,“为了更好地为酒店提供优质的网络服务,我们在前期针对酒店的不同定位提供个性化解决方案,构筑适合其需求的酒店网络。如‘AC+AP综合通信组网宝方案’,为其打造统一Wifi,确保每个角落都能保持良好的网络连接,并实现在移动中Wifi信号不中断的无缝漫游体验。此外,我们深知,酒店这一消费场景主要面向的是流动性强、短期居住的游客群体等住户,如果在遇到网络故障时不能及时解决,将直接影响到他们对酒店的评价,乃至成为后来者挑选酒店的不利因素。所以,我们接到酒店的售后请求时,都会第一时间响应,安排专业的运维人员前往处理,在最短时间内将网络问题修复。”



让酒香不怕巷子深

对酒店这一消费场景而言,消费趋势、喜好等也正在发生改变。如包括泉州在内的多个城市,随着今年演出市场强劲复苏、各类演唱会进入旺季,演艺活动已成为带动文化、旅游、消费的助推器。据不完全统计,今年上半年,泉州全市演出经纪机构组织演出402场,接待观众人数超15万人次,演出经纪机构营业收入3372万元。此外,“宅酒店”成为日渐受欢迎的度假方式,对于不喜欢团队游、不喜欢打卡景点的年轻人来说,如今盛行的Staycation文化成为他们的心头好。Staycation意为居家度假,年轻人在高达数千元的奢华酒店中睡到自然醒,看电视、玩手机,将父母口中“你出来玩就是在酒店睡觉”变为现实。

从市场层面来看,泉州酒店业有望迎来新的发展利好。在采访中,宜尚PLUS酒店的黄店长就介绍说,“我们在今年5月就增添了会议室场景,旨在承接各类商务活动,为酒店拓展新的业务板块。”花界酒店的何先生也表示,“接下来,我们也准备在泉州增开几家不同风格的酒店,有的投资可达千万元。”

为了更好地服务酒店业的发展,中国电信泉州分公司不断深化自身的服务领域。俗话说,“酒香也怕巷子深”。对酒店来说,获客是其生存的一大关键因素。对于深处核心商圈的酒店来说,如何在众多同行中展现自身核心优势至关重要;对扎根街巷的特色民宿或主题酒店,则需要让住户能便捷地找到所处的地址……而这些,正是中国电信泉州分公司在网络服务

这一基础服务之外,能带给酒店业态的多元服务。

“嗨,欢迎致电东呈集团旗下宜尚PLUS酒店……”与语音同步播放的正是宜尚PLUS酒店的视频彩铃,画面中不仅有泉州东西塔等城市元素,还有酒店的生活馆、客房、健身房等场景,让住户在预定酒店时直观地感知到酒店的特色与优势。“视频彩铃是中国电信泉州分公司获客帮服务的一个项目,通过为客户定制来电专属宣传视频,取代传统枯燥的等待音,转为展示其特色服务、核心优势等内容,提升潜在消费群体的了解与认可。中国电信泉州分公司还与高德、百度、口碑等深度合作,在导航软件、本地生活服务平台等进行多维度的宣传,扩大客户的宣传触达率。如合作客户不仅在高德地图APP显示自身点位,还能进行图片、文字等内容的宣传。此外,获客帮还提供名片(企业、品牌宣传信息发送)、抖音视频引流等个性化服务,我们可以针对客户的不同需求,打造最适合其发展需求的获客渠道,让客户酒香不怕巷子深。”

值得一提的是,在全市文旅半年工作推进会上,泉州明确将以“树品牌、拼千亿、提能级”为抓手,做大做强文旅经济,推动文旅高质量发展,力争2024年旅游收入超千亿元。未来,泉州将围绕21世纪“海丝名城”建设,聚焦宋元特色,从食、住、游、购、娱等方面培育一批有泉州辨识度的文旅IP,全方位做大做强“宋元中国·海丝泉州”城市品牌,打造国际著名“海丝

多元文明旅游目的地”“全国最具烟火气旅游目的地”“世界遗产保护利用典范城市”。

为进一步提升“宋元中国·海丝泉州”城市知名度、辨识度、美誉度,中国电信泉州分公司紧扣专业服务与创新宣传两个维度,积极助力泉州打响世遗城市IP的影响力。一方面,中国电信泉州分公司继续发挥其扎根城市、助力发展的理念,通过“获客帮”“旺铺帮”等综合解决方案,不断拓宽服务边界,切实为泉州包括酒店、餐饮等在内的众多消费场景提供专业技术支撑、多元渠道推介、高效响应服务等,为泉州做强做优文旅消费市场增添助力;另一方面,主动贴近广大年轻群体,协办由泉州市委宣传部、市文旅局、团市委、泉州晚报社联合主办的“世遗就在咱厝边——‘翼’起看最美烟火泉州”短视频征集评选活动,以实际行动践行央企的责任与担当,号召新一代年轻人古城追光,用属于他们的新视角记录最美的泉州印记,展现这座“世遗之城”“奋斗之城”“国潮之城”“烟火之城”的烟火气息、文化底蕴与发展脉搏。

短视频大赛
翼起看最美烟火泉州