

酒店业以“数”谋新 汇聚澎湃动能

——访数食汇丛创始人任丛丛

■中国城市报记者 王迪 王楠

随着新技术如云计算、大数据、人工智能等的发展，国内酒店业数字化转型进入深水期，行业迈入智能化和数字化运营新时代。

作为专注酒店数字化转型的咨询服务商，数食汇丛（北京）科技有限公司（以下简称“数食汇丛”）通过为业内提供数字化转型的方案，赋能行业发展。

相关企业如何抓住机遇推动自身转型升级？作为传统服务业的酒店行业如何以数字化为抓手实现创新蝶变？近日，数食汇丛创始人、舜和酒店集团副总裁任丛丛接受中国城市报记者专访，就前述问题分享了自己的看法与见解。

中国城市报：在您看来，当前数字化转型背景下酒店行业面临哪些挑战？

任丛丛：数字经济时代，数字化正引领着一场深刻的社会变革。数据成为新的生产要素，数字技术已经介入了人们工作和生活的方方面面。作为传统行业的酒店业，当前的市场已由增量转向存量发展，通过以往“跑马圈地”的方式去扩大市场份额变得愈发艰难，酒店行业整体面临市场需求减弱、顾客消费降级、获客成本激增及酒店“内卷”激烈等问题。因此，数字化转型是酒店业升级发展的必由之路，也是现代酒店餐饮企业高质量发展的核心需求。

一些酒店难以引进或培养出熟悉数字化相关技能及具有相关知识储备的员工，无法贯彻落实酒店数字化的概念。还有一些企业即使应用了先进设备，然而固守传

统的业务流程致使他们没有真正实现数字化。我认为，数字化时代酒店企业的管理者首先要自身具备数字化运营思维，敢于打破旧有经营模式，赋予企业源源不断的生命力，才能真正实现数字化转型升级。

中国城市报：您认为从哪些方面入手才能更好推动行业转型升级？

任丛丛：我认为，新质生产力这一个“新名词”为传统民营企业打开了一个新窗口。传统产业是形成新质生产力的基础，而转型升级正是传统产业激发新质生产力的关键。只有走深度数字化转型之路，靠技术创新、要素创新等，催生出我们酒店业的新质生产力，才能重塑竞争新优势。首先，要用好智能化工具，把握数字化与数智化发展方向。其次，利用好数字化营销撬动酒店企业的数字化转型。营销能力是企业盈利的根本保障，也是企业赖以生存的基本技能。因此，酒店的数字化营销是酒店业在数字化浪潮中保持发展的关键策略。它不仅可以通过数据改善业务，还可以降本增效，增加酒店经营利润，更重要的是，还能优化顾客体验，提升顾客满意度。也就是说，流程的工作交给机器处理，而服务与情感连接的工作则交给服务者。

此外，我们还从人才、机制、流程、架构、职责等维度搭建数字化组织，尤其重视培养具备数字战略规划能力、数字利润增长能力、数字营销创收能力及数字资产运作能力等方面的数字化人

才。这些措施将有助于推动酒店行业在数字化时代实现可持续高质量发展。

中国城市报：数食汇丛是如何助力相关企业进行数智化转型？

任丛丛：近日，由数食汇丛参与起草的《数字酒店运营服务规范》团体标准正式发布，该标准的推出有效推进了中国酒店数字化运营服务的规范化落地，并为酒店行业未来发展提供了宝贵的经验和借鉴。利用数字化技术、人工智能技术及机器人技术赋能酒店行业数字化运营及数字化服务方面，提高酒店的运营效率和服务质量，满足客户的多样化需求，促进酒店行业的创新和发展。其内容涵盖酒店各业务板块的数字化运营、数字化应用程度、运营指导与标准规范、数字酒店的运营评价方式与方法等，可以有效地帮助数字化浪潮中酒店行业内的“小白”企业进行“数智化转型”。

我们还首创了服务于酒店餐饮企业的数字化精益方法论，着重从两个方面重构酒店的商业模式：一是业务数字化，涉及营销、运营、组织与生产等方面，包括全域营销和私域客户营销；二是数据资产化，包括数据资产入表、数据产品流通交易和数据资产估值融资等。

我们还提出了“数字全域营销矩阵双轮驱动模型”“八维一体组织落地模型”“私域客户运营体系”等行业领先的解决方案。其中，酒店数字化全域营销矩阵双轮驱动模型包括公域矩阵（餐饮、宴会、会议、娱乐、住宿等）和私域矩阵（微信、小程序、视频号及短信电话等）两个领域，即在公域做曝光，私域做裂变；在公域做种草，私域做互动；在公域做品牌，私域做关系；在公域做拉新，在私域做复购。通过数字全域营销，助力企业实现现金流、利润和客户量的增长。

同时，我们也十分重视数据在酒店数字化转型中的价值，为此提出了数据资产化，以此充分释放数据价值，聚焦客户需求，助力企业高质量发展。今年，数食汇丛与中软国际、广州万迅电脑

软件公司开展深度合作，推动智能化移动开放生态业务的发展，探索商业模式创新。针对综合业态酒店的数据采集与治理、One ID（唯一标识）、客户标签画像体系、数据能力价值输出等功能进行开发应用，并获得了三项计算机软件著作权。

举例来说，2022—2023年期间，我们为舜和酒店集团在住宿、餐饮、会议、宴会、新零售等五个不同业态方面开通公域渠道共计16条。在私域搭建会员体系，吸引新会员，促进私域裂变。在实行一系列改造后，舜和酒店集团2022年增收2066万元，节约开支450万元；2023增收3615万元，节约开支500万元；在会员数量上，从2022年5月份至今，舜和的会员总体数量超过了70万。

此外，同样在数字化改造后取得良好收益的还有我们服务过的青龙山庄酒店、知味斋大饭店、余姚雷迪森酒店和东莞莞香楼等代表性企业。目前，数食汇丛已在山东、河南、河北、山西、江苏、浙江、安徽、四川、广东等9个省份的15个城市开展了业务合作，持续推动酒店行业发展。

中国城市报：《2024年中国酒店业数字化转型趋势报告——创造价值》提出，酒店业要释放数据价值，强化数据分析体系和数据运营体系建设。您如何看待数据要素在数字化酒店建设中的作用？

任丛丛：数据是数字经济时代重要的生产要素，是构建新发展格局的重要支撑。《“十四五”数字经济发展规划》对数据要素作出专章部署，提出强化高质量数据要素供给、加快数据要素市场化流通、创新数据要素开发利用机制等重点任务举措，对于加快形成数据要素市场体系、促进数字经济高质量发展具有重要意义。

在酒店行业的数字化建设中，我们日前获得了上海数据交易所颁发的《数据咨询服务商》证书。作为中国文旅酒店行业首家获此认证的数据咨询服务商，我们与上海数据交易所深入合作，充分发挥平台作用，致力于推动文旅酒店行业的数字化

转型升级及数据资产化的探索及路径认知，从业务数字化转变为数字业务化，以数据为载体、以服务为核心，积极展现自身的服务能力，帮助文旅酒店行业共同发展。

中国城市报：未来，数食汇丛将如何进一步推动行业创新发展？

任丛丛：酒店业在消费升级和互联网技术革命的推动下，积极进行供给侧结构性改革，以发展数字经济为引擎，赋能传统产业转型升级，成为传统生活服务业向现代服务业转型的排头兵，依托数字技术进行产业转型是未来经济高质量发展的关键，也是推动新质生产力高质量发展的必然选择。今年2月，我们与清华大学互联网产业研究院进行合作，结合数食汇丛在中国酒店业数字化转型的多年实践以及研究院在产业数字化转型领域的多年理论研究基础，针对中国酒店业数字化转型范式共同开展课题研究，探讨以国企、央企为代表的酒店业数字化转型的发展路径和方法，制定以数据资产评估为重要抓手的解决方案。我们相信，此次合作将成为未来发展规划的指明性路标和中国酒店业创新发展的有力抓手。

数食汇丛将继续围绕新质生产力发展需求，深化中国酒店业数字化转型范式研究。我们计划进一步扩大数字化服务范围，包括探索如何更好地整合线上线下资源，提供更加丰富和多元化的服务等。

值得一提的是，我们一直在探索发掘所服务城市的特色酒店，将他们打造为一张张酒店版的“城市名片”。未来，我们将继续服务和打造有历史、有文化、有传承精神、匠心精神的“城市名片酒店”。秉持“传承不守旧，创新不忘本”的宗旨，践行“立行业之本，创时代之先”的愿景，使企业在竞争激烈的酒店餐饮市场大环境下实现“破旧立新，革故鼎新”。作为发展新质生产力的践行者和观察者，我们将以数字化转型的方式来帮助同行，推动酒店传统行业升级改造，实现行业高质量、可持续发展。



数食汇丛（北京）科技有限公司创始人任丛丛在第十三届中国饭店文化节暨国际酒店健康睡眠大会上发表了“数字化营销助力酒店赢得确定性增长”的主题分享。 数食汇丛供图