领导者对话 Leaders' Talk　7月14日 上午 (新亚厅三楼)

09:00	主办方致辞	**黄亚玲** 会议总监 Escom Events
	主持人: **蔡硕,** 董事总经理顾问 – 业务拓展与技术服务, 奥克伍德国际	
09:05	**主题演讲：中国酒店的复苏之路 (英文)** 报告将分为四个部分: 1. 复苏之路——着眼于新冠肺炎疫情对中国旅游和酒店市场的初期影响，以及2020年下半年和2021年上半年中国旅游和酒店市场的复苏情况 2. 聚焦上海——分析目前上海的酒店市场动态 3. 未来之窗——探讨中国酒店未来的发展方向 4. 要点回顾——演讲内容摘要总结	**Shaun Brodie** 大中华区租户研究主管 戴德梁行
09:30	**圆桌讨论：后疫情时代的酒店投资与扩张** 疫情中品牌化、连锁化的中高端酒店抗风险和恢复能力更强。在此形势下，酒店集团竞相推出新的酒店品牌、抢占中高端市场和下沉市场。酒店品牌的扩张模式已经从前几年的“外延式”扩张转向了“内涵式”扩张。本议题邀请知名酒店集团高管探讨如何通过智能化引入来提升酒店的管理模式，全面注重质量、服务、卫生、安全等内涵式发展以提升品牌的长远竞争力。 **主持人:** **魏骏亚,** 副总裁, 仲量联行酒店及地产投资咨询部	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **袁阳** 创始人CEO 北京爱竞酒店管理有限公司 **叶师钧** 中国区运营副总裁 丽笙酒店集团 **王磊** 大中华区业务发展副总裁 温德姆酒店集团 **蔡硕** 董事总经理顾问 – 业务拓展与技术服务 奥克伍德国际 **李宏** 中西大区总经理 雅诗阁中国
10:15	茶歇	**三楼中庭茶歇区域**
10:55	**圆桌讨论：创新驱动住宿行业的可持续竞争力** 1. 酒店创新到底创新什么， 技术如何创新酒店? 2. 话题2：住宿业创新的基础建立在哪一些维度? 3. 加快中国住宿业品牌化和连锁化进程的一些建议和观点? 4. 如何提升酒店投资人的投资回报率和酒店盈利能力? 5. 住宿业创新的方向 **主持人**: **段惠莲,** 亚太区营销副总裁, 玛丽蒂姆酒店集团	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **吴梅** 品牌副总裁 丽呈集团 **石锦燊** 总裁 契稞集团 **谌业伟** 锦江酒店 (中国区) 副总裁 兼丽柏品牌总裁 **王季** 首席运营官 宏昆酒店集团
11:40	**圆桌讨论：酒店的标准化与个性化** 泛亚洲旅行市场将在疫后重新繁荣，酒店连锁业将在未来10年内持续快速扩张。同时，关键细分市场的激烈竞争、日益提高的顾客期望、个性化需求以及旅行者不同文化背景间的差异化需求的不断分化，将使酒店连锁业面临价格压力。为了保持利润水平，酒店经营者需要重新关注成本控制，并打破消费者认为酒店出现商品化的印象。本环节发言人将探讨如何通过标准化控制成本，如何通过差异化提供个性体验，以及如何处理标准化和差异化的冲突 。 **主持人:** **王甜甜,** 战略发展高级副总裁, 凯世酒店集团	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **张经邦** 董事长 喜途科技 **谷安坤** 发展及集团商务副总裁 君廷酒店及度假村 **卢再群** 发展中心总经理 深圳格兰云天酒店管理有限公司 **钟凯** 总裁 清沐旅行酒店集团 **张庭光** 业务拓展高级总监 朗廷酒店集团
12:25	**主题演讲：混合业态酒店： 将灵活办公空间与酒店相结合** 受疫情影响，酒店业遭到巨大冲击，空置率高居不下，利润直线下降。酒店从业者都在寻找酒店新的业态模式，以更好地满足休闲和商务旅行者的需求。Hybrid hospitality混合空间酒店渐成行业趋势，就是将多余的空间转换成办公空间以提高酒店入住入住率和营业额，建立商旅，工作，休闲新型生态系统，符合人们对工作休闲两者之间即要相互平衡，又要时而融入的需求倾向。	**胡懋** IWG 集团中国区总裁 International Workplace Group
12:50	**自助午餐**	**三楼中庭茶歇区域**

7月14日 下午 (新亚厅三楼)

14:00	**圆桌讨论：后疫情时代的绿色节能如何促进酒店改造升级？** 1. 什么是绿色建筑、什么是绿色酒店? 2. 从酒店的角度，后疫情时代酒店需要如何进行绿色改造以应对突事件? 3. 从企业自身的角度，分析各自设计、管理过的酒店，采取了哪些可的有效举措? 尤其是在不同经营运作 模式下，如何保障客房使用人员的舒 适度? 4. 从投入产出角度，谈一谈绿色节能升级对于酒店经营的影响？对于一些无法进行绿色 改造或节能改造潜力较低的酒店，是否有建议? 5. 碳达峰碳中和国家战略背景下，酒店在“低碳、绿色、节能、环保、安全、健康”方面应该做好哪些应对? **主持人:** **吴志平,** 副总经理, 浙江伟大集团	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **周飞** 品牌创新和开发高级总监 华住酒店集团全球高端酒店事业部 **李德明** 执行总监 AECOM建筑工程
14:40	**主题演讲：酒店如何重新定位？** 疫情期间，商务旅行和休闲旅行急剧减少，酒店业遭受重创。面对全球性健康与气候危机带来的持续性挑战，酒店业也开始思考酒店对于消费者和社区的意义。今年，酒店业可以借助以人为本的弹性设计解决方案重塑形象，增进人与场所之间的联系。	**张惠筑** 项目总监 Gensler
15:05	**圆桌讨论：智慧酒店是噱头还是未来？运营智慧酒店有哪些“避坑秘诀”？** 1.智慧酒店“智慧”在哪里? 2.如何解读智慧酒店与人性化服务的关联关系? 3.智慧酒店是系统性建设的不断完善过程，未来智慧酒店的前景将从哪些方面得到提升和优化? 4.智慧酒店对酒店的经营效益会有哪些提升和支持? 5.智慧酒店与酒店智能化的关联与不同，二者的不同界定是怎样的? **主持人:** **裴斐,** 总经理, 深圳华美顾问有限公司	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **何逊** 信息技术总监 广州岭南国际酒店管理有限公司 **江磊** 信息技术中心副总监 金陵饭店股份有限公司 **吴龙** 信息技术部总经理 绿地酒店旅游集团 **鲍中林** 技术总监 WSP
15:50	**抽奖环节** **房券介绍:** • 六张价值1288的免费房券，每张可享受免费入住一晚格兰云天旗下北京、上海、深圳等多地酒店以及第二天的双份早餐礼遇。	**抽奖环节赞助商** GSHM Grand Skylight Hotels Management 格兰云天酒店管理有限公司
15:55	**会后茶歇交流**	**三楼中庭茶歇区域**
16:30	**第一天活动结束**	

优化运营 Operations Optimization　7月15日 上午 (新亚厅三楼)

09:00	主办方致辞	**黄亚玲** 会议总监 Escom Events
	主持人: **黄亚玲**, 会议总监, Escom Events	
09:05	**主题演讲：以用户之声驱动宾客满意度** 客人产生的无数个触点中，如何为客户提供更好的服务，打造超越期待的非凡体验从而提升运营和营销能力，成为酒店运营者的终极难题。本环节邀请来自华客科技的应柳平博士分析中国酒旅市场的客户满意度和客户体验现状、数字化发展趋势，以及如何应用全渠道客户之声，特别是住中客户之声的数据分析酒店竞争力的核心指标，从而赋能酒店的运营和营销。	**应柳平** 香港中文大学 教育心理学博士 华客科技 资深产品经理
09:30	**圆桌讨论：酒店将便利性进行到什么程度，才能让客人满意？(英文)** 对于酒店运营者而言，提供满意的客户体验的首要因素不是取悦客户，而是减少他们的获取服务需要付出的时间和精力，确保服务的绝对便利性，这一点对于数字时代年轻宾客尤其重要。本环节邀请酒店将以2025的未来视角来研判酒店在不降低服务水准的前提下“便利化”还有多少空间？ **主持人:** **Elizabeth Espinosa,** 创始人 & CEO, Inspire Hospitality	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **刘荣良** 区域运营副总裁 香格里拉集团 **马偌杰** CEO 裸心集团 **应柳平** 香港中文大学 教育心理学博士 华客科技 资深产品经理 **金涛** 总经理 上海静安铂尔曼酒店 **Jean-Charles Fortoul** 亚太度假营运事业部首席执行官 Club Med
10:15	茶歇	**三楼中庭茶歇区域**
10:55	**主题演讲：细分品牌不等于小众品牌 - 酒店品牌创新的新逻辑**	**顾伟** 研究发展副总裁 锦江全球创新中心GIC
11:20	**主题发言：酒店行业餐饮部的挑战及人才职业发展的重要性(英文)**	**Sacha Stocklin** 总裁 上海超翊餐饮管理有限公司
11:45	**主题演讲: 亚太地区酒店投资趋势 (英文)**	**简可** 中国区市场研究部主管 第一太平戴维斯
12:10	**午餐**	**三楼中庭茶歇区域**

营收管理 Revenue NextGen

7月15日 下午 (新亚厅三楼)

13:30	**圆桌讨论：面对不断偶发的疫情和不断变化的消费习惯，酒店数字化营销该怎么做?** 1. 酒店（集团）会员体系搭建与数字化会员营销战略 的选择（根据各公司情况） 2. 自媒体时代利用公域与私域并重的品牌营销战略或方案的选择（单个酒店与酒店集团） 3. 酒店集团或管理公司未来直销与分销的（CRS与OTA）的策略选项 **主持人:** **张经邦**, 董事长, 喜途科技	**圆桌嘉宾:** (排名不分先后) **张敏** 锦江酒店（中国区）副总裁 暨维也纳国际品牌与凯里亚德双品牌总裁 **齐伟** 集团运营中心运营总监 珀林酒店集团
14:15	**主题分享：酒店集团从0到1搭建收益管理体系** 1） 数字化转型时代，收益管理也日益成为酒店行业关注的焦点。国际酒店管理公司已经搭建了相对成熟的收益管理体系。与此同时，很多国内的酒店管理公司、业主公司的收益管理工作仍处于比较初始的阶段。酒店集团要想从0到1搭建收益管理体系应该关注哪些工作？； 2） 酒店集团在搭建收益管理体系时，最常遇到的挑战有哪些？应当如何破局？； 3） 对于集团酒店，横向来看：收益管理部门和其他部门的关系应当如何定位？纵向来看，收益管理的决策权，应该在哪个层级 - 总部、区域还是门店？； 4） 实施收益管理，自动化的系统工具和胜任力的人才，哪个各重要？； 5） 酒店行业面临收益管理人才匮乏的情况，应当如何解决？； 6） 2021年已经过半了，很多酒店集团已经在着手准备下一年度的预算工作。收益管理方法应当如何运用在酒店预算制定过程中? **主持人:** **林梧桐**, 万豪酒店管理学院主任, 上海杉达大学	**嘉宾:** (排名不分先后) **郝思** 收益管理特聘讲师 美团酒店 **赵海峰** 发展及商务副总裁 巴塞罗酒店集团
14:55	**主题演讲: 准备好旅游业的快速回弹 (英文)** 有可能是过于乐观，但在这场危机中，我们第一次开始看到各种因素汇集在一起，这将允许重启旅游业。这将是休闲第一，国内第一，但潜在的需求是巨大的。旅游业需要为需求繁荣做好准备。	**Steve Saxon** 董事合伙人 麦肯锡公司
15:20	**抽奖环节** • 获奖者可享受在莫干山裸心谷竹海假期的1 晚3 房树顶别墅；价值RMB 12,000，含6人份早餐，射箭，路虎越野公园	**抽奖环节赞助商** 裸心
15:30	**会后茶歇交流**	**三楼中庭茶歇区域**
16:00	**峰会结束**	