



漫画 沈明

“最舒适任务” “潜伏”豪华酒店

“年满18周岁,性别不限,具有热情、理性,还有异于常人的敏锐观察力与感受力,热爱旅游、乐于分享所见所闻,勇于冒险尝试新事物。工作内容就是住酒店,通过实地体验、拍照,完成酒店点评,时限6个月,月薪可达万元”。这是“去哪儿”旅游搜索网发出的招聘信息。

该网站公关部经理南楠介绍,他们招聘的是酒店试睡员,该招聘信息去年12月7日发出,面向全国485个城市以及港澳台地区,只要年满18周岁就可以投递简历,目前已经截止报名,正在对报名者进行筛选。

南楠介绍,一旦成为试睡员,就可免费入住五星级酒店,“潜伏”在酒店里,记录下真实的住宿体验,将照片和文字上传供网友分享。“每个城市的试睡员名额不定,只要你的计划好都可以被录取。根据各个城市试睡员的工作量,最高月薪1万元。”南楠说,像南京这样的旅游城市,试睡员的月薪肯定能达到1万。

快报记者在采访中了解到,招聘试睡员并非“去哪儿”网首创,在此之前,国内两家大型旅行网站——携程网和艺龙网都分别开展了类似的活动。艺龙网叫做酒店试床员,而携程网则称为“酒店私访团”。

携程网市场传播部田飞介绍,携程酒店私访团活动从去年11月底开始,到今年1月中结束,总计10周时间。“酒店私访团成员只需要对酒店的位置、卫生、设施、服务等分别进行打分,对酒店的优缺点进行列举,并给出个人建议,最终产生酒店点评,并提交给携程,这些评论将成为旅行者预订酒店时最有价值的参考。”田飞说。

“潜伏” 试睡员挑刺南京酒店

相比“去哪儿”网尚在招聘中的试睡员,携程的酒店私访团已经行动起来,并且已悄悄“潜伏”进了南京的五星级酒店,通过自身的实地体验,对酒店的环境、设施、服务等作出了自己的评价。

快报记者联系到了携程酒店私访团成员之一聂欣,去年12月12日,他就“潜伏”到了南京玄武饭店,对这所酒店进行了一次暗访。

聂欣,今年29岁,现在在上海某公司从事销售工作,月收入1万多元。由于工作的性质,每个月他都至少出差3次。“因为出差多,所以就成了携程的会员。”聂欣说,自己用携程订酒店、机票已经有四五年时间,每次入住酒店后都会撰写一些评价,以换取携程网的积分。不过,这次能加入携程酒店私访团也是非常偶然的事情。

“去年12月初浏览携程网的时候,看到携程推出了‘酒店私访团’活动,可以免费体验五星级酒店,当时就权当一试试,没想到就获得了一次机会。”聂欣说,也许是因为对南京有着特殊的感情——聂欣毕业于南京大学,而且在南京有不少亲朋好友,当时他就申请了南京玄武饭店。

试睡

“潜伏”豪华酒店,对酒店优劣品评一番,就能拿到万元月薪。继澳大利亚大堡礁推出“史上最舒服职业”后,最近国内多家旅行网站又悄然推出了“史上最舒服任务”——豪华酒店试睡员。现代快报记者了解到,最近酒店试睡员也悄悄“潜伏”进了南京的豪华酒店,在不为人知的情况下,完成了这一“最舒适任务”,对南京一豪华酒店做出了自己的评价。

快报记者 陶维洲

成为酒店私访团成员后,聂欣收到了携程网发来的《携程酒店私访团工作手册》,根据手册中的说明,这顿“免费午餐”并非轻而易举就能吃到嘴的。

快报记者在《携程酒店私访团工作手册》中看到,需要私访团成员考察的项目非常详细,主要分成四个大项,分别为酒店位置环境、酒店卫生、设备设施和酒店服务,而每一个大项下面又有若干小项,比如酒店位置环境项目下,就需要私访团成员对地理位置(所处区域情况)、交通状况(各种交通方式的便利性)、周边环境(周边设施以及对入住的影响)、出行情况(外出购物、娱乐、餐饮等)……

“这难不倒我。”聂欣说,“对于经常撰写酒店评价的我来说,工作手册的项目就是更加细致一些而已,这个任务不难完成。”

去年12月12日,自信满满的聂欣就带着女友“潜伏”到了玄武饭店16层的大床商务间。“这个房间我最满意的就是能看到玄武湖。”聂欣说,透过窗户,美丽的玄武湖一览无余,这是一种不可多得的享受。

为了详细了解酒店的地理位置,聂欣在入住后特意考察了周边的环境和交通状况。“酒店位置好,交通非常方便,地铁口、公交车站距离酒店不到50米,打车也非常方便。而且出了酒店步行5分钟,就是繁华的湖南路商业街,到南京商业中心新街口也不过10分钟车程,购物、休闲、娱乐应有尽有。”聂欣告诉快报记者,在他看来,和其他五星级酒店相比,玄武饭店的位置非常好,但是酒店服务、设施等方面并没有特别出色的表现。

“我还给玄武饭店挑了两个刺。”聂欣说,虽然房间的卫生打扫得非常干净,但是房间里的消毒水

味却大了一些,影响了客房的舒适性。同时,住客可直接搭乘酒店电梯由房间楼乘往地面,转个角就可以走出酒店大门到大街上,这一路看似十分便利,但除了电梯里的CCTV(闭路电视监控)以外也没有看到有保安执勤,是一个治安盲点。

聂欣告诉快报记者,玄武饭店总体来说是一个非常棒的酒店,这次体验令他难忘。回到上海后,他就马上撰写了评价报告,提交给了携程网。“不过遗憾的是,那次体验以后,我又申请了几次体验机会,都没有被选上。”

“我们的私访团在南京‘潜伏’过的酒店不止玄武饭店一家。”田飞告诉快报记者,到目前为止,携程网已经在南京累计安排过4家酒店的私访团活动,用户都已经体验完成,另外的三家酒店分别是南京金丝利喜来登酒店、南京索菲特银河大酒店和南京索菲特钟山高尔夫酒店。

“暗战” 旅行网站口碑之争

从聂欣的经历来看,试睡员的工作似乎平淡无奇,那各家旅行网站缘何愿意投入资金进行这项活动?一业内人士向快报记者透露,旅行网站纷纷推出酒店试睡员,实际上是网站间为争夺网友口碑而进行的一场“暗战”。

快报记者在《携程酒店私访团工作手册》上看到,酒店私访团的目的有三,一是摸清各大酒店的服务水准,为网友预订酒店提供最有价值的参考;二是为各大酒店提出客观的评价和建议,帮助酒店完善服务;三是完成中国首份酒店试住报告,促进中国酒店业的健康发展。

“酒店非常看重我们给出的体

验报告。”田飞说,私访团成员给出的评价携程会反馈给酒店,帮助酒店改进不足,完善服务。

北京中奥马哥罗大酒店市场销售总监常伟认为,每个顾客都是“独立体”,有着各自的个性化需求,基于数字得出的调查结果,有时无法表现个性和细节上的差异,“试床员的工作刚好给我们提供了这方面的参考意见。”

刚刚推出试睡员招聘的“去哪儿”网则表示,这是该网站一个宏大计划的开端。南楠告诉快报记者,“去哪儿”的目标是打造全球最大的中文酒店评论系统。“今后去哪儿平台呈现的酒店评论内容,将通过文字、图片、视频在内的多样表现形式,来为广大用户提供最直接的经验分享,辅助其做好酒店搜索的参考依据。”

南楠表示,“去哪儿”希望通过招募酒店试睡员,以人文体验记录的方式来建立一个权威系统的酒店评论体系。今后,“去哪儿”期望酒店“评论”会成为一个特有的平台价值深深印在消费者的脑海中,就好像提到“机票”就会想到“去哪儿折扣机票”一样,只要提到“酒店”,也一样会想到“去哪儿酒店评论”。

试睡员诞生 凸显网评影响消费力量

多位业内人士表示,不管是试睡员、试床员还是酒店私访团,旅行网集体推出“最舒适任务”的现象,其实凸显出网络评价对消费的影响力。

快报记者在网上浏览时发现,如今不管是住酒店还是餐馆就餐,许多人都会在热门网站上搜寻网友的评价,从而做出消费选择。

聂欣向快报记者坦言,每次出差预订酒店时,总会在携程上看一下其他

网友入住评价。“如果大家评价好,我就住;评价差的,我就会换一家。”

“现在不光住酒店要看网友评价,找餐馆吃饭、在淘宝上买东西都要看前人的点评,再决定。”在南京新街口一写字楼工作的张彦林告诉快报记者,他和身边的朋友、同事每次出去聚餐都会到网上看一下网友的评价,挑评价特别好的餐馆去。“在淘宝上购物更是如此,一定要看清这家商户在网友中的口碑。”

有数据称如今绝大多数酒店在线预订用户,都会参考他人的酒店评论。旅游行业对用户口碑越发重视,国内的携程、艺龙,欧美的一些大众消费评论网站譬如Yelp等,都已允许酒店直接回复用户评论。

快报记者发现,在这种消费心态下,产生了一种新现象:线上售后服务,并由此催生试睡员这种职业形态。

现在,已经有越来越多的酒店开始安排专人回应网上的住宿点评,进行线上售后服务。快报记者在携程网上看到,如家快捷、7天酒店等都会对网友的点评作出回馈,或解释或感谢或解决一些问题。“这种工作对于带来更多的消费帮助很大。”一酒店工作人员这样说。而像杭州、上海等地的一些高档酒店,目前已设专人查看并处理各订房网点的点评,并成为一项每天必做的工作。

“在这种情形下,招聘试睡员活动才会有高潮迭起之势。”一旅游业内人士表示,携程、艺龙、“去哪儿”招的试床员、试睡员,是为让消费者在真实体验后撰写酒店点评,以提供给后来者。

网友质疑 如何保证试睡员客观评价

不过,不少网友也对试睡员能否提供真实准确的酒店情况表示担心。“如果试睡员和酒店串通一气怎么办?”“如果试睡员只为享受免费住宿,不认真尽职,胡写一通怎么办?”……

而此前,有媒体报道称,艺龙网的试床员在体验北京中奥马哥罗大酒店后,提供的体验报告让该酒店市场销售总监常伟非常满意。按照艺龙网与中奥马哥罗大酒店签订的试床员规则,试床员在酒店内的常规开销是由酒店方面来埋单的。中奥马哥罗大酒店提供体验的豪华间门市价格高达3200元,但常伟直呼,用这笔钱买一份试床员的体验报告“物超所值”。

面对网友的质疑,南楠表示,“去哪儿”网对于试睡员的评价会有一个综合的考量体系,公司为此还专门聘请了多方面的专家,对评价报告做出客观的评估。

携程网田飞则表示,为了保证点评的公正性,酒店私访团成员都是从携程的资深会员中挑选出来的,而且携程网给酒店私访团配备了专门的工作手册,让体验用户根据统一的模式对酒店进行打分和点评;为了保证点评的有效性,携程从设立酒店点评功能以来,就坚持“住过才能评”的原则,仅对3个月内实际入住的用户开放点评功能,最大可能性地杜绝虚假信息。

»延伸阅读

最舒服 工作

大堡礁守岛人

招聘企业:澳大利亚昆士兰观光局
招聘条件:工作期间住在大堡礁,将当地的自然风光和生活点滴,在博客中和网友分享
报酬:每月13万人民币
舒适度点评:畅享人间天堂,还能拿高薪住豪华别墅。

Google Street View 的摄影师

招聘企业:Google。
招聘条件:骑自行车装配好Google Street View的各种拍摄工具,环游世界,去各个名胜古迹拍摄。
舒适度点评:这样的好事不给钱也愿意干!

魔兽世界试玩者

招聘企业:暴雪公司。
招聘条件:一个游戏高手,能够在魔兽世界游戏中1小时获得200金币,2周内连升80级。
舒适度点评:我游戏,我快乐,我收获。

安全套测试员——没有薪水

招聘企业:杜蕾斯。
招聘条件:需要200名年满18岁以上的有志男青年,他们每人可免费挑选价值60美元的该公司产品,然后将使用感受反馈给该公司。
舒适度点评:谁用谁知道!