

# 从单一服务司乘人员,转型为休闲、娱乐、购物的“综合体”,山东高速服务区—— 拉长服务链念起新生意经

本报记者 李虎  
实习生 何雨婷

伴随着山东高速公路服务区由过去单一的为过往司乘人员服务,转型为集休闲、娱乐、购物、度假于一体的开放式“综合服务体系”,原本冷冷清清的高速服务区转型念起了新的生意经,通过“战线”的拉长发现了新商机。

▶每一餐每一道菜都必须留样。  
本报记者 戴伟 摄



## A 引入连锁餐饮 转型“综合服务体系”

肯德基餐厅、福王面馆、大娘水饺、康师傅面馆……这可不是什么购物中心的餐饮区,而是山东高速服务区引入的餐饮合作伙伴。在不久的将来,必胜客、西堤牛排等品牌餐饮企业也将出现在山东高速服务区。

今年7月,山东高速首家肯德基餐厅在山东高速京台路济南服务区开业。过路的司机王师傅告诉记者,在其他服务区休息都只有千篇一律的自助餐,没想到在服务区还能吃上肯德基,正好换一下口味。“品种和市区内的肯德基一样,价格也比较合理,无论在这里吃还是带走都很方便。”

山东高速京台路济南服务区

经理何道明告诉记者,将连锁餐饮企业引入服务区,一方面是考虑到满足司机、旅客不同的饮食需求,提供更加多元化的餐饮服务内容;另一方面也是想通过引进来的方式,拉长服务区的餐饮链条,带动服务区商圈的发展。

“高速服务区正在主动适应市场竞争,创新商业模式,加速实现高速公路服务区由单一的为过往司乘人员服务向集休闲、购物、度假等多功能于一体的‘综合服务体系’转型,连锁餐饮企业的引入就是一种尝试。”

定位的转变加上来自连锁餐饮企业的竞争,京台高速济南服务区的餐饮被激活了。服务区餐厅过去只能提供单一的自助餐,

如今新增了风味小吃馆,宾餐部不断创新菜品品种,突出地方特色,先后推出“崮云湖小龙虾”、“松蛾炖笨鸡”、“园博酥鱼”等具有鲜明地方特色的菜品。“不仅过往司机、旅客有了更多的选择,在相互竞争中,各个餐饮企业都实现了增收。”

得益于商业模式的创新,山东高速集团服务区管理的经济效益实现了大幅跃升。2012年,公司经营收入近30亿元。其中,京台路德州、禹城、济南、泰安四个服务区连续多年经营收入过亿元,青银路邹平、淄博、潍坊和日兰路曹州等服务区经营收入也突破亿元大关。

## D 平价土特产 变“鸡肋”成卖点

11月3日中午,跟随单立去北京出差的杨先生在服务区的特产卖场挑选了几样具有山东特色的商品,准备送给客户。杨先生告诉记者,本来是想下了高速到市区后再买这些特产。“没想到服务区里山东特产的种类很全,价格也和市区相差不大,就直接在这买了,省得再绕路了。”

服务区里卖特产并不新鲜,但在不少服务区各色特产已经沦为了鸡肋。济南服务区则通过让这些特产“动”起来,实现了销售收入20%的增加。何道明说,所谓特产“动”起来就是不像有些服务区那样零散无序地在不同的商铺进行销售,而是进行细分化集中销售,并且根据销售情况定期调整。

据介绍,服务区设有专门的山东特产卖场,销售一些较为高档的特产,实行专门的配送,保证质量和价格。另外,在超市中较好的位置划分出单独的区域,销售像山东大枣、德州扒鸡、泰安煎饼、周村烧饼等相对平价的土特产。

超市工作人员告诉记者,这些特产在超市中极为畅销,由于品种齐全、价格也比一般旅游景点低很多,现在越来越多的过往游客选择在服务区购买特产,在节假日的销量特别好。

“人的肚子再大也不如车的后备箱大。”何道明表示,服务单靠出售应急食品获得利润的时代已经过去,摆上游客感兴趣的特产、工艺品进行销售依然是服务区商业的卖点之一。



“洋快餐”在省内高速服务区开设的首家店铺开张。  
本报记者 戴伟 摄

## B 厕所位置变了 商机来了

“高速服务区停车场上厕所怎么远了?”服务区的不少司机和旅客发现,以前下车就是厕所门,现在得经过餐厅、超市,甚至还有夹道的摊位,才能发现厕所。

何道明向记者道出了原委,山东高速服务区公司在积极贯彻省交通运输厅开展“交通安全公益宣传月”的同时发现了一处商机。省交通运输厅文件中要求积极引导在高速公路通行的司乘人员提升交通安全意识,除了平常的宣传形式,用厕所位置

变化来促进司乘人员多休息,缓解一路驾驶的疲劳,除此之外还可以提高商品的销售额,这是一个“金商机”。

这个商机,就从改变厕所的位置开始。超市的收银员告诉记者,现在的销售额,是以前的三四倍。超市工作人员说,原来超市不在“动线”内,旅客完全走不到超市、店铺内,不管你怎样卖命吆喝,上完厕所顶多抽根烟就匆匆走了,销售额很是一般。

工作人员所说的“动线”,指

的是从停车场入口到厕所的旅客行走线。过去服务区的餐厅、超市、厕所都各自独立。而现在经过改造,服务区的餐厅、超市、厕所被打通成了一个整体。必须先经过超市才能去最里面的厕所,方便完的驾乘人员不自觉地会被琳琅满目的商品吸引。

从徐州来济南走亲戚的顾女士本来只想上个厕所,结果在去厕所的路上看到超市这么多好东西,购买欲就上来了。动了动厕所的位置,就给整个服务区注入了活力。

## C 优美环境黏住司机乘客

过去,停车休息和上厕所成了在高速服务区不变的“主题”,必要时也就吃点东西垫下肚子。据统计,大部分的车辆和人员在服务区的停留时间在10至15分钟之间。“所有服务区都大同小异,没什么值得停留的,稍作休整即可,呆久了也没事情可做。”大车司机小吴的这句话说明了停留时间较短的主要原因。

“我们的目标是把司机在服务区停留的时间延长到30

分钟,让他们在服务区逛起来,这一逛起来我们的商机就来了。”何道明告诉记者,服务区依托背靠崮云湖的独特优势,建造了临湖的观光木栈道,同时还修建了花园、凉亭、鱼池、健身广场等美化工程,为顾客提供了清新自然、整洁宜人的绿色休闲环境。

过往的旅客和司机不用再像过去那样只能在服务区的广场停留,还可以到湖边走走欣赏一下美景,可以在健身广场上舒松一

下筋骨,或是在食堂等场地前品尝一下烧烤。

服务区优美的环境使得服务区黏性增强,今年“十一”期间,就有部分自驾游的旅客被服务区优美舒适的环境吸引,在此安放帐篷休息。“在服务区,旅客和司机停留的时间和营业额基本上是成正比的,只有他们逛了,放松了心情,才有可能消费。”何道明说,服务区未来还计划提供一些更具当地特色的服务和产品。

## E 服务区 做起旅游生意

随着人们生活水平的提高,自驾游成为越来越多家庭节假日出游的首选。有不少家庭假期并没有明确的目标景区,只有一个大体的目标方向,走到哪玩到哪。2012年节假日高速免费政策实施后,服务区的工作人员碰到打听附近哪个景区好玩的自驾游旅客开始增多。

京台路济南服务区从中发现了商机,做起旅游生意。服务区地处长青,临近灵岩寺、五峰山、莲台山、园博园等众多旅游景点,区位优势明显。今年“十一”黄金周期间,服务区就尝试联合附近景区进行旅游产品的推介,取得了相当好的效果。

何道明表示,服务区今后计划与旅游公司合作,由服务区帮过路游客报团,去附近景点游玩,还将与旅游景点合作,自行组团带游客游玩附近景区。“服务区届时会为游客提供往返的车辆、配备专业的导游,搭建好旅客与景区的桥梁。服务区凭借自身的平台,未来或将成为旅游客流新的集散地。”