

新聞剪輯

看懂世界新聞，提昇字彙能力

05-21

更省荷包の住宿

隨著經濟頹勢重創飯店營收，平均房價低於每晚七十美元的「微型旅館」和其他平價連鎖旅館卻反而接收了許多顧客，這些顧客過去往往選擇更高價的住宿。這些平價旅館如今提供全新裝潢的房間，也更強調個人化服務。

如同愈來愈多的經濟型旅館一樣，「微型旅館」也提供免費的無線區域網路上網和早餐。「微型旅館」房價還附贈任何打到美國大陸本土（譯註：不含夏威夷）的電話均免費。不過，老經驗的旅館老闆並曾任經銷權顧問的「微型旅館」老闆羅伊·弗羅拉，卻把該連鎖旅館的成功歸功於「服務和傳遞，而非僅靠產品本身而已。」

那麼「微型旅館」究竟傳遞了什麼呢？為了找出個中原因，「今日美國報」派人在未事先透露身分的情況下，住進了喬治亞州坎吞成立三週的一處連鎖分館。

前往旅館途中，打電話向櫃台服務員珍妮佛·懷特詢問路該怎麼走，而她的指引相當有用。懷特開心的問候值得封為四星級旅館等。她又查問了房間和位置是否合適，還建議了吃晚餐的好去處。

第四一二號房雖然不大，卻也一塵不染。廿六吋平板電視和現代的大自然版畫掛在類似灰泥質材的牆上，而「微型旅館」正字標記的窗景座位上，擺放了一個靠枕。隱藏式的節能螢光燈泡因著床邊的燈箱而變得更加柔和了。

浴室雖小卻堂堂擁有花崗石洗手台，還有彎曲的浴簾桿，好讓淋浴不至於引發幽閉恐懼症。唯獨只有老式塑膠杯和迷你吧台不見蹤影的事實，才大聲張揚著這裡是「平價旅館」。

整個住宿經驗中，只有一個真正令人不快之處（譯註：jarring note 也有「刺耳的音調」的意思，用於漏水聲有雙關意）：那就是浴缸水龍頭滴答滴答的漏水聲，簡直令人發狂。發現這個問題的一分鐘之後，電話鈴聲響起。

是懷特打來的，她問說：「您還滿意這個房間嗎？」這位一臉青春的深色頭髮女子聽說了漏水聲的問題後，連忙趕來展示其他房間，這些房間不但空間更寬敞，而且全都沒有傷腦筋的水龍頭。她自告奮勇說，已經打電話問過她最喜歡光顧的餐廳的經理，定位用餐沒問題。

05-22

對羅伊·弗羅拉而言，上述的員工舉止也沒什麼好意外的。新進員工都會拿到弗羅拉出的《成功之道》小冊子，裡頭包含了如「住宿過的顧客記憶中對我們的評價有多高，我們就有多強」等朗朗上口的真言。

六十四歲的弗羅拉列舉出這家二十年連鎖旅館廣受顧客歡迎的其他原因：新建工程是一大特色，他說道。目前共有三十家「微型旅館」分館正興建中。

包括「第六汽車旅館」和「紅屋頂飯店」等競爭對手也都正大事修繕。「紅屋頂」執行長喬·惠林表示，這是「經濟型旅館採取的精品路線。」餐旅專家也持相同意見，認為顧客喜歡新穎又摩登的房間。在上同時，旅客也愈來愈精打細算，而這對經濟型旅館來說是好兆頭。

二〇〇九年看來「到處都會是相當難熬的一年，」旅館專家大衛·萊伯指出，「不過，經濟型旅館業界的表現應該會比較好，足以渡過難關。」

再回到坎吞「微型旅館」四〇二室的繭居，躺在舒適的床墊和平滑的兩百針棉／聚酯床單上，很容

易就進入夢鄉。

次日早上，在現代化的早餐室中吃了包含早餐穀片、貝果、鬆餅、果汁、優格和咖啡的豐盛餐點後，總經理雅德麗安·德馬可領著記者參觀該旅館專為殘障人士準備的客房，設置了殘障人士專用淋浴室，配備了手扶桿和座椅。

隨著精打細算的旅客紛紛改訂更便宜的客房之際——「旅遊領導家」針對五百四十七家旅行社進行調查，並於最近發佈結果顯示，二〇〇九年有百分之八十一點六的旅客會縮減訂房間支——這代表「微型旅館」和其他類似連鎖旅館應能漁翁得利。

「我呼籲所有經濟型旅館業界都一同來提升水準，」弗羅拉表示，對各式各樣的旅客而言，「讓我們大家齊心協力把這個業界變成更有吸引力的選項」，而「這對我們大家都有幫助。」

05-23

視訊會議前途看漲

威斯康辛州「科提納資產管理公司」資深分析師萊恩·戴維斯指出，視訊會議已臻成熟。一家公司只要花美金一萬五千元，相當於幾趟橫跨美國東西兩岸的商務旅行費用，就能買到一套高畫質視訊會議系統。他表示，即使是和才五年前的系統相比，現今的先進視訊系統不但整體品質更好，而且也更易於安裝。

「思科」的「網真」視訊會議系統要價高達六十萬美元，行銷對象是高階主管，他們付出這個價錢後，就能擁有特殊設計的視訊會議室，所有傢具設備都包括在內，而他們會感覺視訊另一端的人彷彿近在咫尺。不過，戴維斯指出，這款高檔產品只佔了視訊會議市場的一小部份而已。

這個產業的龍頭之一是「寶利通」公司，市佔率約百分之四十。「寶利通」的視訊會議產品佔了總業績的三分之二，而每年視訊產品成長率可達百分之二十，該公司前景相當看好。而各界對二氧化碳排放量的關切也可能刺激成長，而「寶利通」本身的預期也是如此——戴維斯指出，舉例來說，該公司讓客戶能計算出搭機出差旅行會消耗的燃料量，換言之，以視訊會議取代差旅就能減少等量的碳排放。

由於「寶利通」也銷售會議室設備、主要由醫院和零售商使用的無線電話系統，以及傳統電話，因此配銷通路相當完善。此外，包括「朗訊」、IBM 和「北電」等大企業也都協助配銷「寶利通」的產品。

一般而言，科技產品問世後，價格往往每年會下滑約百分之十至十五之間，但「寶利通」視訊會議系統價格卻連連上漲。戴維斯表示，「這代表的意義是，他們為客戶帶來的利益一定相當顯著，才會使他們的信心大到把收費提高。」