

来哈过年,热! 冰城年夜饭,火!

冰城餐饮细化服务走出“新思路”

■本报记者 李佳琪文/摄

近期,多家旅游平台对春节旅游出行进行了大数据分析,数据显示,哈尔滨春节期间将继续稳居热门旅游目的地“C位”。春节在哈过年体验“东北年味”,成为游客在哈“深度游”的又一体现。连日来,记者走访了解到,哈市多数酒店、餐厅大年三十年夜饭预订已接近尾声,其中,有部分包房、卡台预订给了外地游客。而外地游客在选择年夜饭时,更加侧重选择能提供东北特色美食以及可以赏美景、有优质服务的餐饮场所过除夕。



旅游季哈尔滨餐饮行业消费持续火热。

C 发挥“旅游+”带动功能 深挖旅游市场消费潜力

记者注意到,针对游客对“特色”的需求,今年哈市一些饭店将水果冻货、哈尔滨特色糕点及面食等加入到菜单中。与此同时,餐饮企业将菜品做得更精致、更符合游客用餐习惯,提升游客用餐感受。

记者在道里区群力一家餐厅内看到,该店推出了一道名叫“香煎精品血肠”的菜品,将血肠切块分装并进行点缀。游客王女士称,过去受到一些美食类节目“影响”,一直觉得在东北血肠就是炖在菜里的,但最近在短视频平台看到有个女孩子制作了一期“东北公主的下午茶”,视频里作者将血肠分块装在小盘里,并进行了装点,当时觉得挺有趣的,没想到“有趣”变成了现实。看到哈尔滨的饭店如此精细化,王女士觉得自己在东北也当了一回“公主”。此外,餐饮店还将黏米烙、黏豆包加入菜品中,考虑到一些游客饭量小,饭店对黏豆包进行“瘦身”,可以一口一个进行品尝。

“餐厅春节前夕会做熏酱副食,也会推荐给到店用餐的客户。”报业大厦天合中餐厅相关负责人告诉记者,一些游客在餐厅吃好熏酱类菜品,会采取外带的形式购买副食品回酒店吃。“餐厅附近提供住宿服务的酒店很多,我们也会将熏酱副食推荐给游客作为年夜饭菜品。”近年来,哈市一些餐饮店推出了外卖年夜饭,记者了解到,向游客推荐“外卖年夜饭”也成为今年餐饮行业年夜饭的卖点。“近期也有显示外地号码的、操外地口音的顾客,打电话咨询年夜饭是否能外卖。”记者从多家饭店了解到,咨询年夜饭外卖的外地游客中,有住在提供烹饪器皿的民宿中,他们有些是想买成品年夜饭,有些则想买半成品,自己下厨让异地的年夜饭充满仪式感。

“旅游+年夜饭”的思路不仅仅在餐饮行业出现,哈市酒店业也在走新路子。记者从哈市部分酒店了解到,一些集餐饮与住宿于一体的酒店在推出年夜饭的同时,也会向春节期间入住酒店的客人推荐店内的年夜饭服务,酒店内还同步推出写春联、福字,制作春节礼物等手工类活动,让住客参与其中,享受“东北年味”,部分酒店还会推出到店购年夜饭的优惠套餐。如今,想要“深玩”本地游的消费者,正在倒逼酒店探寻更多新玩法锁定流量,以此充分挖掘旅游市场的消费潜力。

A 游客体验“东北年味” 边玩边预订“年夜饭”

“今年不仅咨询年夜饭的外地游客增多,还有一大家子来餐厅订餐的。”据报业大厦天合中餐厅相关负责人介绍,近段时间餐厅年夜饭到了预订高潮,每天都有咨询电话打来,包房已经预订得差不多了,大厅目前还有位置。该负责人告诉记者,与往年不同的是,因今年哈尔滨火爆“出圈”,不少游客选择来哈过年,在冰城吃一次“东北年夜饭”,目前餐厅中有一间包房是被一家五口的江苏游客预订了,还有一桌大厅的年夜饭是被一家十二口外地游客预订的。

“年夜饭晚餐包房在一个星期以前就订满了。”据道里区尚志胡同一家菜馆负责人介绍,该店紧邻松花江,距离中央大街也不远,平时就有很多外地游客来就餐,尤其是这个冬天,午餐、晚餐高峰时段都需要等位。“年夜饭不仅有外地游客自己来订餐

的,还有本地人带着外地朋友一起来过团圆年的。”

美团、大众点评数据显示,除夕至大年初八的旅游消费提前预订量较去年增长约7倍,其中,哈尔滨上榜“预订量top10目的地”。与此同时,美团数据显示,近一周“年夜饭”搜索量环比提升40%,预订除夕夜餐厅桌位的订单量较去年增长超3倍。记者在走访哈市餐饮行业时了解到,哈尔滨冬季旅游的“出圈”带动了餐饮消费的增长,游客在选择年夜饭套餐时,更加侧重餐品的多样与丰富。



精致的东北血肠。

B 提升服务丰富年夜饭 让游客玩得开心吃得舒心

“最近餐厅客流量比较大,是以往的两倍。”在道里区通江街上的灶座小锅饼饼餐厅内,即使是在下午3点多,等桌就餐的游客也排到了餐厅门口,餐厅负责人李经理正在电话里和顾客沟通订餐事宜。李经理告诉记者,最近不少游客打电话咨询除夕是否营业、开门时间、是否可以预订年三十当晚的餐位等,希望年夜饭吃一顿铁锅炖。记者从近段时间外地游客在团购平台上的搜索、预订情况了解到,游客在选择年夜饭时,更加喜欢有东北特色、哈尔滨特色的餐厅就餐,铁锅炖、俄式西餐是游客较为喜爱的年夜饭种

类。从菜品上看,游客更加喜欢富有东北特色的菜肴。

“从年夜饭预订情况看,餐厅所有包房都是被外地游客预订的。”塔道斯西餐厅行政总厨侯宇伦告诉记者,很多外地游客被“中国西餐之都”的美誉所吸引,希望在除夕夜感受西餐文化、品尝哈尔滨西餐美味。侯宇伦称,外地游客很重视餐厅服务,为了给到店客人营造一个暖心的就餐环境,餐厅加大对员工的培训,不断提升服务质量。同时,餐厅还为客人准备了俄罗斯紫皮糖,让他们在品尝西餐的同时也能感受到哈尔滨对游客的新年祝福——

日子甜蜜、生活美满。

记者了解到,哈市餐厅不断提升服务质量回应游客诉求。“往年除夕我们会留下三分之一的服务人员,今年采取‘全员上岗’机制。”尚志胡同一菜馆负责人称,今年冬天客流量,尤其是游客量增长明显,为保证春节期间给顾客提供优质的服务,菜馆在加大原料采购量、保证员工上岗量的基础上,还赠送顾客店内手工制作的糖葫芦,目前已向到店顾客赠送了千余串糖葫芦。报业大厦天合中餐厅负责人称,为了丰富年夜饭餐桌,满足游客对特色食品的需求,今年设计的年夜饭菜单不仅加入了炖哈拉巴(扁扁骨)、酸菜水饺、锅包肉,还考虑到南方人喜欢口味清淡的菜品,加入了纯素菜系列。



“瘦身”黏豆包,方便游客品尝。



特色糕点和食品。

为了确保冰雕雪塑作品处于最佳观赏状态,凌晨“急诊”、熨斗“接骨”、“皮肤护理”每日不停——

“冰雪医生”:守护“消失的艺术”

■本报记者 李木双文/摄

冰雪之美,美在冰的晶莹剔透、雪的洁白无瑕。今冬,无数人沉醉在北国冰城的冰雪美景中,却鲜少人知道,有一群默默无闻的人在日夜守护着这些被称为“消失的艺术”的冰雕雪塑,他们便是被称为“冰雪医生”的修复师。



修复“龙牙”。

每天7点,天刚刚亮,兆麟公园内已是一片忙碌景象。道路清扫,冰雕建筑检查,这些工作都必须在游客入园前完成。

太阳岛风景区资产经营有限公司冰雪发展筹备办主任侯卫东也开始了园区的日常巡视。“园区里200多个雕塑,还有不少冰建筑,都要看一遍有没有地方需要修补才能放心。”从业30多年,如今已是冰雪雕塑专家的侯卫东深知,在户外的冰雕作品之所以被称为“消失的艺术”,是因为受到风、气温的影响,难免出现损伤。每天天亮后到游客入园前的3个多小时,是他们最忙的时候。最先需要检查、修补的是冰建筑,尤其是冰滑梯等。“这些涉及到安全问题的游乐设施,必须优先修补。”有经验的园区工作人员通过洒水“焊接”、填补冰建筑的同时,还需要清理落在冰雕、冰建上的雪,“冰雕本身非常通透,比较耐脏,哈尔滨现在生态环境越来越好,灰尘比较少。但积雪会影响冰灯的亮度,影响观赏效果。”侯卫东说。

如果说负责冰雕、冰建筑清理的园区工作人员是冰雕的“保健医”,那么专业冰雕师就是修复冰雪雕塑的“主治医师”。

记者见到修复网红“龙牙”的冰雕师陈荣欣时,他正在用冰块给外地小游客雕刻冰匕首和冰钻石。因为修复“龙牙”,他备受关注。在他看来,修复这事很平常,“我就是赶上了”。

陈荣欣说,作为哈尔滨的专业冰雕师,看到冰雪游这么火,他愿意留在哈尔滨做冰雕创作和修复工作。因为冰雕的艺术性较强,遇到冰雕部件掉落的情况,只有专业的冰雕师才能修复。

“比如说龙牙,整个修复过程将近两个小时。我需要对照另一颗龙牙,雕刻出一个长度大一号的龙牙,然后用熨斗将

A 检查修补冰雕雪塑 “冰雪医生”凌晨出“急诊”



给雪雕“美容”。

此时,一江之隔的太阳岛雪博会园区内,李志鹏和芦建楠两位工作人员正在进行每天的例行清理。与冰雕不同,雪塑更不耐脏,只要沾上一点灰尘,就变了颜色,影响观感。而需要使用风机,吹走雪雕上积雪的更重要原因是,雪花落下时会包裹

空气中的颗粒物,极易对雪雕造成损伤。

“232件(组)雪雕作品,还有不少小的雪雕装饰,每天要在游客到达前完成重点位置的清理。”太阳岛工程部项目负责人范京锐告诉记者,为了保持雪雕的最好状态,园区内的保养工作全天不停。

B 导热板、熨斗、雕刻刀 专业冰雕师“接骨”有绝活

冰雕和龙牙连接的部分融化出平整的连接面,才能更好地黏合。”陈荣欣说,他使用的金属熨斗是冰雕修复界的“文物”,“我师父给我的这个熨斗,有50年左右的历史,用它修复过的冰雕可太多了”。

除了用熨斗,遇到破损面比较大的,甚至断裂的冰雕,陈荣欣会使用一块发热的铁板,“把铁板夹在需要连接的平面间加热,等到两边融化出水平面,快速抽出铁板,保持固定几分钟,冰雕就可以连接上。”

细节,这也让赛事获奖冰雕作品的细节更为精细化。“比如说雕刻一条鲤鱼,冰雕师甚至能雕刻出鲤鱼弯曲的胡须、层次分明的鱼鳞。一旦胡须掉落或者鳞片受损,就很难修复。”侯卫东告诉记者,精致特性导致获奖冰雕作品最佳观赏时间较短,但也是这种“遗憾”让冰雕的美显得更为珍贵。

“冰雕比赛获奖的作品,最佳观赏期是10天,为了让游客看到更多精美的冰雕作品并将冰雕艺术发扬和传承下去,我们每年冰雪季都会不断举办各类冰雕比赛。总有新的作品亮相,给市民和游客带来惊喜。”他说。

C “云梯”、风筒、打磨锉刀 雪雕有专门的“美容工具”

与冰雕需要骨科手术般的修护不同,为了保持雪雕的洁白无瑕,雪雕的修护可以看成是一场长期的“美白护理”。在太阳岛工作超过13年的李志鹏和芦建楠,在每年冰雪季最重要的工作就是保证雪雕的“白”。这种“皮肤护理”每天不停,直到展览结束。

想在李志鹏工作时跟他说话几乎是不可能的,他需要操作噪声巨大的风机对雪雕表面进行清理。这是雪雕美容的第一步——“去灰”。李志鹏告诉记者,一般三四米以内高度的雪雕需要每天检查,清理掉积雪,如果是超大型雪雕,就要集中使用升降车高空作业。

芦建楠的工作相当于给雪雕“磨皮”,他要检查雪雕的整体,用锉刀对发现的“污渍”进行打磨,露出雪雕洁白的部分。

雪雕每天打磨会不会变“瘦”?芦建楠笑着说:“雪雕是由人造雪压实、沉降制成的雪块雕刻而成,本身质地比较坚硬,轻微打磨不会影响整体造型。打磨时我也会考虑到整体情况进行成片打磨,不会出现明显变瘦的情况。”

正说着,记者发现,芦建楠弯下腰将打磨下来的白雪撮成团,塞进了雪雕表面的一个坑洼处,再经过打磨让表面变得平整。他说,这就相当于给雪雕“去毛孔”。雪雕表面的坑洼,有些是受天气影响出现的,有些是压雪块时出现的,经过填补、打磨都可以修补好。

当被问到是不是专业的“雪雕医生”时,两位师傅都表示,他们只能算是“美容护理师”,真正的美容医生还得是专业雪雕师。

经历了超过5届雪博会的范京锐告诉记者,除了日常维护,为了保证春节期间的游览效果,过年前,园区会邀请一部分雪雕创作者回到园区,对雪雕进行集中修护。“今年哈尔滨冰雪游火了,年来雪博会游玩的人数已经超过2019年,按照以往的经验,过年期间是人最多的。因此今年我们园区加大了对雪雕的保护和维护工作,以最好的状态迎接游客。”范京锐说,今年的冰雪盛况让他惊喜,也希望有更多的人了解哈尔滨,“太阳岛不仅有冬日的雪雕,也有夏日里的凉爽和鸟语花香,希望更多人来体验哈尔滨的生态之美。”