

## 案例研究 | Spicers Retreats

# 推出6000万澳元酒店业务的周末度假屋

## 简介

### Spicers Retreats

- 成立日期：2010 年
- 旗下共 9 处物业（包括 Potts Point，该酒店目前因装修暂时停业）
- 113 间客房及套房、10 个帐篷式房屋（Potts Point 酒店于 2017 年重新开业时将增加 20 间套房）
- 240 名员工
- 每年入住 40,000 名旅客

### 物业

- Spicers Peak Lodge - 昆士兰州 Scenic Rim
- Spicers Sangoma Retreat - 新南威尔士州蓝山（Blue Mountains）
- Spicers Clovelly Estate - 昆士兰州阳光海岸（Sunshine Coast）
- Spicers Vineyards Estate - 新南威尔士州猎人谷（Hunter Valley）
- Spicers Hidden Vale - 昆士兰州 Lockyer Valley
- Spicers Balfour Hotel - 昆士兰州布里斯班
- Spicers Tamarind Retreat - 昆士兰州阳光海岸
- Canopy Eco Lodge - 昆士兰州 Scenic Rim
- Spicers Potts Point Hotel - 新南威尔士州悉尼（2017 年底开业）



当 Jude Turner 和她的丈夫在 15 年前购买布里斯班西南部 3,000 公顷的地产时，他们原本并未打算从事豪华精品型酒店业务。

他们曾计划在上面建造一座祥和静谧的独栋小屋，但是由于工作的原因计划搁浅。相反，Jude 发现可以大幅扩建，并由此将其开发成了豪华旅店。

2004 年，该物业以“Spicers Peak Lodge”的名称开业，并作为他们在昆士兰州和新南威尔士州九大豪华物业之一在“Spicers Retreats”品牌旗下运营。Jude 的丈夫是 Graham “Skroo” Turner，是澳大利亚最大的旅行社集团——Flight Centre 的创始人和执行董事，因此她很自然地也进军旅游业。

“我从来没计划要进入该行业，说起来完全是一个巧合，”Jude 说。“Spicers 的发展就是一个无心插柳成荫的过程。我们原先购置的地产基本处于闲置状态，我们觉得与其让其荒废，不如将这个独特壮观的地方与其他人分享。”

### 成功的喜讯纷至沓来

尽管 Spicers Peak Lodge 尚在建设中，Turners 又收购了另一处物业——位于布里斯班西南部 Lockyer Valley 的 4,856 公顷养牛场。该项收购中还包括一个名称为“Hidden Vale”奢华乡间别墅，里面设有 31 个房间。Spicers Peak Lodge 和 Spicers Hidden Vale 最初均由 Turners 在 Peppers 这一品牌旗下管理。

这些投资活动很快取得了成功（特别是 Spicers Peak Lodge），这也促使 Turners 继续投资于其他物业。在随后的几年里，Jude



又向其投资组合里增添了两处位于阳光海岸的物业——位于 Maleny 且广受好评的 Tamarind Retreat 和位于 Montville 的典雅牧场 Clovelly Estate。

Jude 把 Clovelly Estate 改建成具有法国地方特色的宾馆，并于 2009 年开业，且对 Tamarind Retreat 进行了翻新和扩建，并于 2010 年开业。

手持四家物业以及位于猎人谷 (Hunter Valley) 的合资公司 (Spicers Vineyards Estate)，Jude 认为时机已经成熟，应当将这些资产都统一放在一个高档品牌之下。于是在 2010 年 2 月，她正式推出 Spicers Retreats 品牌，旗下有五处物业。该品牌的名字来自 Spicers Gap 和 Spicers Peak，这些是 Turner 首处物业 (Spicers Peak Lodge) 所在地矗立的雄伟山脉的主要特征。

从那时起，Spicers Retreats 品牌系列又增加了 Spicers Balfour Hotel (一家位于布里斯班市中心的高雅酒店)、Spicers Sangoma Retreat (一家位于蓝山生态环境优美的别墅)、Canopy Eco Lodge (一座位于昆士兰州 Scenic Rim 生态环境优美的别墅)，以及位于悉尼 Potts Point 的带露台的联排宅邸 (其将作为 Spicers 豪华型酒店于 2017 年开业)。

Spicers Retreats 的物业受到澳大利亚和世界各地豪华游客的热捧。自 2010 年以来，已接待 120,000 多名客人，并且欧美游客所占比例日益增长。

“我们的客人来自四面八方，但其中大多数是昆士兰州人，他们热爱这个地区以及其所提供的一切”，Jude 说，“他们非常忠诚，在许多方面均是我们最大的拥护者。我们努力确保让每位客人都感受到这里只有他们”。

## 独特的商业模式

这对身处澳大利亚旅游业的“权力夫妻”，Jude 富有创造力、具有远见并喜爱大自然，而 Graham 则富有商业经验，因此他们能够成功运营 Spicers 模式就不足为奇了。

Turners 的取胜之道在于让旅客们感受到一种“舒适又奢华”的体验，并鼓励他们去感受自然，以及了解下榻之处周围的“美妙环境”并与之互动。

Jude 说：“让旅客感到就像在自己家里，或者走亲访友，而非完全是一种酒店的感觉。”

美食和美酒也是 Spicer 理念的一个重要组成部分，由此使得一系列物业成为“带房间的餐厅” (恰如 Jude 所言)。这些物业已获得业界和消费者的一致好评 (获得多个奖项、厨师帽等级和荣誉)。

除此以外，随着周末度假和会议/奖励旅游市场的显著增长，公司业务收入从 2010 年的 500 万澳元增至 2015 年的 1700 万澳元以上。2015-16 年间，公司收入有望增长 20%。

Spicers Retreats 住宿费从 Spicers Balfour Hotel 行政大床房的 299 澳元/晚 (周中价格，包括床费和早餐费) 至 Spicers Peak Lodge 独栋别墅的 1699 澳元/晚 (全包价) 不等。

旅客还可享受奢华的水疗，或者到屡获殊荣的餐厅 (其中很多都有厨师帽等级) 就餐，去烹饪学校学习，以及到大自然中漫步 (在 Spicers 的土地当中，逾 4000 公顷均作为自然保护区进行保护)。

Jude 称 Spicers Retreats 取得成功的很大一部分要归功于专业且富有激情的团队所做出的努力，其中的专业人员超过 240 名。Jude 说：“在传递 Spicers 品牌独有的热情好客方面，我们的团队非常重要。他们真心地热爱自己制作的产品，并希望每位客人都能留下永恒的记忆，从而确保他们每一次的经历都是独一无二的。”

从社交媒体网站 (如 Trip Advisor) 获得的反馈确定无疑地支撑着 Jude 的结论。在数百个评论者的评分中，Spicers 物业持续获得 5 星评级。

## 增长的重要支柱

据 Jude 称，在未来三至五年内，Spicers 增长的主要来源是国内外的度假休闲游客 (周中)。她认为市场增长的主要驱动力是自然和探险旅游，其中包括观赏当地动植物环境、历史探索、散步、骑行、皮划艇、会议旅游和美食旅游 (包括组团游)。

“国内的会展市场也是我们的关注重点，特别是行政级的周中商务会议和住宿”，Jude 说。

Jude 说，“我们已开始着眼于吸引更多的国际游客到我们的别墅，其中主要包括欧美游客。随着我们业务规模的扩大，亚洲也将成为一大重点。”

Jude 称澳大利亚旅游业的内部合作 (包括优化澳大利亚旅游局以及州和地方旅游机构推出的举措) 对于吸引和留住国际游客是至关重要的，这同时能够培养宝贵的国内市场。

基于这些机会以及其他精品酒店业务出现的增长迹象，Spicers Retreats 将继续进行扩张。除了于 2016 年在悉尼 Potts Point 开张一家新酒店外，公司还计划在 Spicers Sangoma Retreat 增建三间豪华套房，并在 Spicers Hidden Vale 增建四间别墅。

Jude 还计划开发她的另外两处物业：位于新南威尔士州北部地区 Ballina 附近的 30 公顷海滩以及位于昆士兰州 Aratula 小镇附近的 Scenic Rim 区。“我们的计划是要建立一个由 15-20 个物业组成的资产组合，以及三至四个旅游活动——比如导游陪同和驾驶山地自行车旅游等，这将由市场和游客需求决定”，她说。

## 澳大利亚旅游局、澳大利亚贸易与投资委员会简介

澳大利亚旅游局、澳大利亚贸易与投资委员会为响应国家长期旅游战略——“2020年旅游计划”(Tourism 2020)的号召，双方结成了招商引资伙伴关系，澳大利亚政府、各州和领地政府与业界通力协作，以期实现在2020年让过夜游客的消费支出翻一番、由1150亿澳元增长至1400亿澳元的目标。该伙伴关系的建立表明，通过消除障碍、更便捷地向具有意向的投资者提供有关澳大利亚旅游业契机的信息和洞察资讯，澳大利亚政府致力于简化投资流程。

## 免责声明

尽管我们已尽一切努力确保本文件所提供信息准确，但是对于因信赖上述信息而导致的任何损失，澳大利亚旅游局、澳大利亚贸易与投资委员会 (Austrade) 概不提供保证且概不承担任何责任。

© 澳大利亚联邦 2015 年