

——访国际会议中心协会主席亚兰多

开拓进取，拥抱数字化路径

© 供稿/AIPC 编译/苏希玲



AIPC 新任主席亚兰多

记者：您认为今日会议中心面临的最大的挑战是什么？

亚兰多：我觉得有以下几个方面：一是顺应今日数字化潮流，开拓进取。这不是要为了数字化而数字化，而是要弄清数字化对于会展中心的意义，譬如是为了增加收入，还是为了提升客户体验等。因此，数字化革新的过程也需要以坚定不移的远见和战略开始，而这又是基于数字化如何为会展中心的股东和所在当地本身带来价值。改革的过程也有赖于运营者的勇气和驱动变革的意志，一直牢记数字化的终极目标。

二是今天人们不应把会展中心看作硬件或者软件，而是关于客户体验，以及会展中心如何通过自身的一系列接触点来打造美好的客户体验。客户的满意度会带来业务。

三是当前不仅仅是要在竞争中突出自己的不同之处，而是把自己放到一个全新的领域，让自己不是简单的与众不同，而是非常独特。

记者：五年之后这个行业将会是什么样？会奖活动是否依然是非常有竞争力的沟通交流渠道？

亚兰多：五年之后会议中心将不仅仅是为所在社区提供场地或提供一些解决方案，而是在会奖目的地的定位中作为内在的一分子，为当地带来经济和社会价值。

记者：您认为当前会议中心可以抓住哪些机会？会议中心是否在善用这些机会？

亚兰多：会议中心正在认真采取适当的数字化转型的举措，以利于吸引客户和发展业务。数字化改造不仅仅是采用新技术。我们需要应用合适的数字化方面的人才来支持和融入数字化进程，而现有的人才也必须通过流程一体化迎接这个新的发展方向。同时我们也要与利于推进数字化的机构合作，以最快地应对市场的需求。

会议中心应利用或深化合作伙伴关系，与当地政府、会奖局和业界机构等，建立起强大的联盟，来获得国际市场的会议业务。这是会议中心唯一的优势，即在能力范围内增强合力，在竞争中脱颖而出。

记者：哪些区域的会奖市场增长最快？为什么？这会给其他地区带来消极影响吗？

亚兰多：增长最快的首先是亚洲市场。亚洲市场被称为“世纪佳肴”，得到诸多赞誉。的确，亚洲地区的会议产业有多方面的机会，因为本地的经济增长迅猛，贸易和投资也在不断增加。

在全球的其他地方例如欧盟、拉丁美洲和非洲，也有类似的机会。人们想要使经济能够快速而且可持续地发展。会展企业和协会需要更多地基于区域市场进行业务定位，以充分利用市场的机会，来达成业务目标，并扩展自己的会员网络。当然，各个企业和协会必须考虑到自己的运营能力，确定自己的重点市场。但是，全球各区域市场机会众多，各地的竞争应该不会是零和博弈。

记者：您认为像 AIPC 这样的行业组织在协助会议中心应对各类行业挑战方面的重要作用是什么？

亚兰多：AIPC 是全球会议中心领域的权威机构，能够帮助各地的会议中心更好地理解不断变化的市场需求。我们的会员覆盖 900 多名行业人士，并且有很强的能力推动会员彼此合作，共同面对挑战，帮助他们成为各自区域的强有力的实体。

记者：我们生活在一个高度竞争的世界。会议中心如何才能获得更多生意？

亚兰多：会议中心要变得富有竞争性，要倾听他们客户的声音，要勇敢，要紧盯住最终的目标。不要往后看，去借鉴此前经验，甚至是成功经验，不要环顾四周的竞争状况，眼光要高于竞争，因为变革的唯一道路就是开拓创新，踏入全新领域，并且坚信每一个潜在的失败都是通向成功的垫脚石。

记者：新加坡在国际会奖市场非常成功。您认为成功的因素有哪些？

亚兰多：成功的因素包括：采取企业优先的策略；与业内的相关政府和私人机构密切合作；关注客户的体验并满足他们的期望而不是只关注硬件设施；拥有高度专业化以及热情好客的会奖业从业人员。

记者：您认为会员可以如何最大化利用行业组织提供的资源？

亚兰多：要忠于我们所相信的，即最重要和有意义的商务交流发生在面对面的会见和交谈中。此外，LinkedIn 等职场社交网络和各类主题的专业社交媒体也是面对面平台的良好的补充，让人们能够交流知识，发展业务。

记者：您最想看到会员们做什么来支持协会的发展？

亚兰多：我最想看到的是会员们积极参与到 AIPC 的各类活动中来，并积极分享自己的体验。这些活动都是我们经过与业界和经济领袖的沟通，并收集了客户的反馈和对会员的调查结果而策划出来的。因此我们不断鼓励会员挖掘客户和股东的期望，并分享自己的创新经验和行业心得。如此，会员们可以通过协会的各个平台获取行业新知，这些知识能够从长远上助力企业的业绩增长。

记者：在您的 AIPC 主席任期内，您希望达成什么目标？会把什么工作放在首位？

亚兰多：会员工作方面，每个会员都能从参与协会活动中获得价值，并能够从协会提供的集成智慧中得益。所以，我打算更好地理解全球各地协会会员的需求，以及他们面临的挑战和机遇，以便能够策划出能满足他们需求的协会活动。

在协会品牌打造方面，我希望凸显 AIPC 作为会奖行业内一个积极进取的思想领袖形象。

(编者按：亚兰多先生系新加坡新展控股集团首席执行官，集团旗下管理新加坡博览中心等数处会奖物业。)