

民宿业推动了服务意识的觉醒

专访 五号山谷 民宿主陈玉林

本报记者 鄢渊 实习生 陈蕊楠



旅游周刊：您当初为何会选择投资民宿这个产业，是一种情怀，还是经过了充分的市场分析考察？

陈玉林：选择民宿行业只是无心插柳，在北京待了二十多年后回到家乡，心想自己总得工作，所以与老家的农户们展开合作，开始了民宿这个新尝试。经过民宿近几年的发展，以及在这七年的民宿实践中，我体会到做民宿能够将当地的农民带富，将外出务工的人带回家，看到这个和谐的状态，我便接着做了民宿。

旅游周刊：您觉得张家界民宿在住宿产品乃至旅游产品格局中扮演着怎样的角色，起着怎样的作用？

陈玉林：近几年旅游市场不断发生变化，个性化旅游业态产生，游客对旅游品质的需求也趋于个性化，民宿产业也是应运而生。民宿现在作为张家界旅游的一个

IP、亮点，对张家界旅游市场的推广起到很大作用。以 五号山谷 举例来说，以前是张家界帮 五号山谷 引流，现在是 五号山谷 帮助张家界引流。民宿给游客提供的休闲度假游，也成为了张家界观光旅游模式的有益补充。

如今的旅游消费者正在选择更有体验性和个性化的产品，他们需要多样的文化体验、感官体验、个性化的服务，包括用餐和住宿体验，这是旅游提质的必然选择，根据游客需求推动服务意识的觉醒，我认为这是民宿业对张家界旅游做出的最大贡献。

旅游周刊：对张家界民宿业发展您有哪些建议？

陈玉林：张家界旅游现在面临的最大症结在于大交通。一个旅游城市，一定要打通通往世界各地的航班，让想要来的人

都能够方便地过来。对民宿来说，我们要像对待家人一样对待游客，与来自天南海北的人成为朋友。经营民宿对我来说，就是一种生活状态，是我所喜欢的生活文化。做民宿就是要放大民宿主文化，有自己的个性化的、独特的经营方式。

旅游周刊：您对张家界 最美民宿 评选活动暨精品民宿图片巡回展有何建议和期望？

陈玉林：这个评选活动非常及时，可以通过政府的引导，树立一些真正的民宿典型，去引导更多的后来者，做更好的民宿。从一个到一片，从一栋房子、一个院子到一个民宿文化村落，只有形成一批好的民宿，才能真正在全国乃至全世界民宿行业找到张家界的位置，才能实现真正的民宿旅游。我们 五号山谷 一定参加本次评选！

民宿业是撬动旅游转型的一根杠杆

专访 水木潇湘 民宿主王小勇

本报记者 鄢渊 实习生 陈蕊楠



旅游周刊：您觉得张家界的住宿产品乃至旅游产品格局中，民宿扮演着怎样的角色起着怎样的作用？

王小勇：随着人们生活水平的提高，人们对旅游质量的期望也越来越高，大家已经从以前单一的观光旅游，转型到现在的休闲度假旅游，民宿在这个过程中产生，所以说民宿业就是撬动张家界旅游转型的一根杠杆。

旅游周刊：作为深谙旅游市场的行家，您认为是哪些客户群体在选择自己的民宿产品？

王小勇：有一部分是怀有民宿情怀、乡村情节的游客，另一部分就是处在旅游转型中的游客，他们不希望单一的观光旅游，而是找到一个地方休息、度假几天，这都是靠张家界旅游市场支撑起来的。

选择 水木潇湘 的客人，他们首先是喜欢我们的建筑外观，我们是典型的湘西民居，展现了长江以南地区的建筑风格，黄泥、青瓦让客人在第一眼就能感受到亲切、朴素；第二，客人很喜欢周边的环境。住在这里可以看到张家界的地貌，看到山和田园相结合的景色，让客人感觉到这就是他想要的乡村风光。

旅游周刊：结合当今旅游发展趋势，能否谈一谈张家界民宿业发展都有怎样的利好，又面临怎样的困境？对张家界民宿业发展您有哪些建议？

王小勇：张家界近几年的民宿发展速度，在全国来说比较快，特别是从2018年开始。现在政府对民宿非常重视，政府定的 民宿旅游年 对张家界民宿就是一个很好的推广，各大主流媒体对张家界民宿的

宣传也起到了很大作用，其次自媒体的推广，对于民宿的宣传也是一种补充。

国家当前重视乡村振兴，在政策的支持下，发展乡村民宿对于振兴乡村，便是一个很好的途径。但老的乡村政策，特别是土地规划、消防、建设等方面，与当前的民宿发展政策存在冲突，政府也在为此寻找切合民宿与乡村共同发展的解决办法。

旅游周刊：您对张家界 最美民宿 评选活动暨精品民宿图片巡回展有何建议和期望？

王小勇：最美民宿 的评选并没有一个特定的标准，各家民宿各有优势、特点。政府举办这样的活动，对张家界民宿达到了良好的推广，表面上看这是一个活动，实则是一种营销宣传，希望活动能在政府的支持下办得很好。

做民宿就不要玩套路

专访 镜立方山居 民宿主龙武

本报记者 潘鑫 实习生 陈蕊楠



旅游周刊：您做过旅行社，运营过自媒体，为什么要转行做民宿？

龙武：我从事旅游行业有10多年，对旅游有足够的了解，也明白其中存在的一些 套路，就是所谓的 套路 让人深恶痛绝，让张家界的旅游形象大打折扣。现在流行一句话，城市套路深，我想回农村。我就是想回到农村，回到初心，过自己想要的生活，想做一个能让游客住的舒服、玩的纯粹的地方。

旅游周刊：镜立方山居 无论是业界口碑还是接待数据，无疑都是成功的。您能结合自身运营，给想做民宿的人提供一些借鉴的经验吗？

龙武：我们谈不上成功，只是自己摸索出一些经验。现在的商业环境缺少真诚，想要挣钱，就应该老老实实做生意，少玩一些套路。现在的旅游市场需要民宿这一产品，而且需求量大。做好这一产

品，需要服务配套，而硬件、软件都来自我们真诚的服务，所以接待游客时，不要过度追求赚钱的目的。如果套路太多，游客不开心，你自然也不开心，所以民宿老板应该真诚对待游客，尽心尽力为他们服务，这样才会让他们认为自己的钱花得值。

旅游周刊：你认为张家界的民宿品牌应该如何推广？

龙武：做好民宿的推广，必须要给自己的民宿制定一个合理的定位，也就是打造一个能体现自己独特性、吸引游客的亮点，再将所有的宣传围绕这一个方面进行。

旅游周刊：张家界民宿行业面临怎样的现状？

龙武：张家界民宿发展从 五号山谷 算起，到现在大约有10年了，但它的发展也落入了一个误区：很多人认为张

家界的民宿特别多，其实真正意义上的民宿并没有几家。也就是说，民宿现在没有确定的标准，我们还欠缺对民宿的认识，所以会把大大小小的客栈误认为民宿。

好在市政府重视民宿的发展，特地将今年作为张家界的 民宿旅游年，加上国家也在提倡振兴乡村，这对于民宿发展都是好的消息。但政府提出的政策如何落地？民宿主在落实这些政策时遇到了问题，应该找谁解决？因此我认为政府需要拿出更多的智慧解决这些问题，才能推动民宿业的发展。

旅游周刊：对于这次 最美民宿 评选，您有什么样的看法或建议？

龙武：最美民宿 评选活动对张家界民宿的发展很有帮助，我希望借此能告诉大家什么是真正的民宿，这样也为后面想要加入民宿行业，却还没有接触的人提供一些参考。期待这次评选！