

## 热点关注

# 依特服务销民宿

张家界民宿系列思考文章 之三

陈初毅

民宿的店小房少非标准和人员少的特殊性，决定了民宿经营和服务融为一体。民宿的营销就是服务，民宿的经营效益就是服务效益。

## 1. 按照旅游市场规律经营

民宿作为独立的经营服务实体，面对是一个完全开放的买方市场。张家界民宿更是外向型的游客市场，供需矛盾长期存在，淡旺季现象很难消除，因此，按照旅游市场的规律经营是民宿的必遵法则。

关注市场动态了解客人动向。现在的客人基本上是通过互联网了解民宿，经过搜索、比对、沟通等方式寻找自己心仪的民宿。张家界民宿是旅游民宿，游客通过网络选择民宿，确定吃、住、行的相关事宜，并约定时间、标准、价格等具体要求。民宿的经营服务人员要全面关注旅游市场动态，通过网上客人的留言、诉求等进行细致的研判；按照细分客源市场的方法，把自己的民宿定位特质服务的特点、价格标准，推荐给定位的客户群，让客人更多了解民宿服务现状；民宿服务人员要多方了解客人的动向，从客人的言语中把握客人的痒点、痛点，找到客人的兴奋点，有的放矢地向网络访问者推出民宿的特殊环境、特色服务；同客人交流感兴趣的话题、回答客人提出的具体问题；把访客变为入住客。民宿服务人员要特别关注住后客人在网络上的文字、图片反馈，认真分析客人的意见、诉求，从中找出经营服务中的共性和个性，达到精准定位，按照问题导向而提质增效。

善用价格调节经营。价格手段始终是调节市场最直接最有效的手段，张家界民宿是面对全球游客的民宿，价格调节的作用更为明显；民宿要合理定价，根据自己的客人定位、参照市场行情，定出适中的价格，全面标明服务内容、服务水准、消费水平，做到民宿所有项目明码标价，客人一目了然明白消费；民宿可实行淡旺季价格调节，均可按市场行情，结合民宿实情，特别是节假日可根据供需状况，实行价格浮动调节；以价格的杠杆调节民宿的入住率，这样保证定位客人的入住需求，又可实现民宿的旺丁旺财。利用价格调节是民宿经营服务有效方法，民宿要规范运用入住客人的奖励手段，表现形式是对入住数量多的客户实行价格让利奖励，一般以年度为时限，如果附加优先入住的措施，其效果就会更好一些；这样，民宿有了较为固定的客人群，其服务效果更优、经济利益更好；而客人感受到作为长期客的消费得利，心理满足。客人和民宿实现双赢效果。

民宿要注重社会化操作。民宿虽是非标准化住宿，但民宿的经营服务要注重社会化操作。民宿的经营服务要有国际化的意识，张家界民宿接待是全球的游客，要适应国际客人的需要，民宿在接待客人礼仪、礼节上，语言文字、环境卫生、餐饮风格，餐具、卧具的品质，公共信息符号等，都要按照国际惯例操作。民宿的服务要有标准化要求，民宿虽然客房少、服务人员少，但在服务操作上要按高星级标准要求。服务人员一言一行要文明有序，特别是卫生、食品安全标准，迎客送客技能，要按规范标准严格进行。民宿要坚持人性化服务，民宿客人的松散性决定了服务的差别性。管家式的服务其实就是一对一的人性化服务。客人的差异性大多反映在服务的具体环节上和细节上。民宿的服务人员要以朋友的身份、亲人的口吻、关心的语言、标准的动作，既不过度、更不缺失、恰到好处，以热心、细心、精心的服务给客人满意，让客人高兴。



## 2. 把握个性服务好务

张家界的民宿是旅游民宿。游客来自不同的地方，多种原因有着不同的需求和要求，民宿不可能样样齐备、项项准备。民宿服务人员少而服务的综合性同客人来去的松散性形成了服务的多样性和差异个性化，问客杀鸡，察言观色，因客而服务成为民宿服务的常态。

优化住宿条件，满足个性需求。民宿的重点是住宿，住宿是民宿的核心吸引物，而客房是住宿的关键。客房的空间、格调、通气、采光、饰物、配件是客人满不满意的因素。洗漱空间、房间整洁、洁具质量、房间位置是客人关注的要件，特别是床，更是客人舒适度的重中之重，床的宽窄、硬软度、床上用品的品质，布草的舒适度、洁净度、纤维指数等客人都很挑剔，不同的客人会提出不同的要求。民宿按

照客人定位，入住前充分沟通，有所调整、有所准备，以满足客人的要求，特别是对客人的特别爱好和禁忌要投其所好、弃其所恶。尽量营造个性化的私密空间，为客人量身定制住宿的卧具，尽量形成客人所需要的小环境。

优质餐饮满足口福。留人先留胃，民宿以宿为大、以餐为先。民宿服务人员在依据住宿客人的地域、民族、年龄，有区别配备本地风味为主的餐饮食品的同时，辅之客人特别偏食的口味食品。同时，征求客人建议作些适当的调整，特别是早餐更要注重食品的营养搭配。民宿要根据客人相关信息，对住宿客人的生日、朋友聚会要特别重视，送上生日祝福的食品，摆上朋友喜爱的菜肴，让住宿客人得到意外惊喜，感到家的温暖、亲人般的关

照。

优化公共空间。民宿要优化公共空间环境，要有舒适的公共活动空间。人要活动，特别是休闲度假的客人更看重公共活动空间。餐饮空间要干净整洁，通风采光明亮，湿度适宜，桌椅宽松舒适，视角所见皆洁净，进出要方便。民宿要配制精致的茶吧、酒吧、书吧，供客人小聚和光顾，给客人提供可交流交往的空间。还可配备娱乐室、游泳室等设施，以满足客人特别需要。民宿要建好停车车位，满足客人停车需求，方便客人用车需要，还要建好干净整洁的公共卫生间，以方便客人使用。有条件的民宿可开辟、建设骑行绿道健康步道，满足客人户外活动需求。须知，民宿是以家的面目出现，就要有家的功能设施，就要有住家的方便、讲究，有家的环境。

## 3. 紧跟旅游市场发展民宿

旅游市场随着社会的发展、科技的进步而发展变化，游客对民宿会提出新要求，产生新的追求，民宿要与时俱进，紧跟旅游发展，适时提质升级。

把握旅游发展趋势提升民宿。旅游是以人为本的服务业，游客的求新求异是旅游业发展的动力。张家界的民宿要把握旅游发展趋势，提升民宿水平。面对游客对硬件舒适度的新要求，民宿要舍得花钱进行改造，引进新的设施设备，达到都市客人所需的住宿环境、餐饮条件、公共活动空间的要求。让民宿始终保持都市客人居家环境的硬性需求，民宿要按旅游市场消费的时尚，引进变换一些新设备，更换一些生活用品，增减一些设施，给客人时尚的享受、现代的感受、舒适生活。在服务方式上要同国际接轨，既标准化又个性化，既有民宿的特点，又有现代服务的技能和水准，既有当地文化的展

示，又有时尚元素的点缀，让客人得到充分尊重，又给客人自由的放纵。

运用科技手段提质民宿。科技是第一生产力，民宿要主动运用现代科技手段武装自己，运用互联网营销、大数据调查分析、人工智能管理服务。用数字化保障客人身居民宿而能又快又好同外界沟通联系、对视对话、工作学习。运用科技手段把民宿食品生产形成可观赏可体验的工艺流程，让客人及客人亲朋好友观赏，运用科技成果让客人有高质量的睡眠、有消除疲劳解乏的好方法，运用科技手段实现沉浸式体验参与性的愉悦、穿越时空的感受，特别是运用科技手段把本地非物质文化遗产活化起来，形成可体验、可携带的特色产品，给民宿客人以欢乐。

注重融合发展，扩展民宿内容。民宿是以宿为主，随着社会的发展，游客需要一站式、扩展

式的服务，民宿要主动同游、购、娱行业融合，按客人要求，定时定点旅游，让客人在最佳时间观赏到最佳自然景观、欣赏到人文艺术，购买他所需的东西。民宿要与各行业专家衔接，按照张家界山水、动植物资源推出顶级定制旅游和预约旅游，让客人在特定的时段、特定的地点、特定的气候条件，得到动植物最灿烂的奇特观赏。民宿要深挖当地文化，用当地民族民俗为客人定制民族民俗文化活动，让客人感受十里不同风、百里不同俗的风物风情，让当地文化魅力感染客人，让异国他乡的游客因奇山异水、奇风异俗而来、而住、而消费。民宿更要与时俱进打造自己的独特服务项目，把民宿地理优势、建筑特点、服务特色、民俗特点融合起来，形成独有的民宿特色，对游客形成强大的吸引力，实现从物质消费向精神消费的升级，使之可持续发展。