

编者按：

支援湖北抗疫归来，欢迎来我们这里温馨体验。3月22日，梓山漫居、五号山谷、溪布街客栈、界止溪畔女儿家客栈、界止何遇生态别院五家民宿客栈共同发出倡议，每家客栈为张家界市36名支援湖北医护人员每人赠送一间一晚的亲情房，欢迎战疫归来的战士们入住体验，一洗风尘。国内疫情形势好转，民宿业还存在哪些难题？民宿客栈经营恢复常态还要多久？作为倡议方有什么想法和建议？

日前，记者与界止酒店管理公司联合创始人，界止酒店管理公司董事长杜思澄展开了对话。



■ 记者：面对疫情影响，企业是如何危中寻机的？

杜思澄：直面危机是应对危机最好的办法，要把危机的影响看透，坦然面对危机。在这样的状态下，我们才会认真地审视企业内部的问题，及时补足短板。

界止酒店管理公司是一家拥有成熟运营管理体系、高素质专业团队、完善发展培训机制，丰富线上OTA和线下营销经验的投资型酒店管理公司。旗下同时运营管理张家界市武陵源区湘西之恋人文主题酒店和张家界市区湘西之恋养云酒店，武陵源溪畔女儿家客栈、武陵源何遇生态别院等四家酒店（民宿客栈）。

疫情暴发后，我们没有坐以待毙，相反我们在把握机会磨砺

自己，修炼内功，提高品质，加强内部管理和培训，提升人员专业技能和服务素养，延续精品服务。同时我们也在转变思路，积极拓展本地商务客源，提升当下的入住率和酒店收入。此外，我们还积极开拓新媒体渠道进行品牌推广和酒店客房预售，倡导和鼓励员工开通抖音、快手直播账号等方式，进行网络推广和宣传的同时提升员工全方位的能力。我坚信，守得云开见月明，疫情终会过去，最后的胜者一定是做好准备的那个。

■ 记者：自2月份以来，我市出台了应对疫情的政策措施，您认为对民宿客栈的帮助如何？政府还可以从哪些方面进行扶持？

杜思澄：2月18日，我市制定了《张家界市促进旅游市场全面复苏310行动计划》，出台了30条覆盖政策支持、产品改造、服务提升、市场营销等方面的措施，打出了一套恢复张家界旅游市场的组合拳，我认为这些非常有操作性，可谓干货满满，相当实在。政府既考虑到了我们民宿客栈行业的实际需求，也综合了各方资源，极大的提振了我们企业信心和市场信心。所以我也希望这些政策能更快的落地实施，真正惠及企业。

民宿业是重资产投入的行业，投入大回报缓慢且周期漫长，所以对资本和现金流需求比较大，但在疫情期间基本没有客源和收入将直接导致民宿亏损；其次，当前市场同类产品很多，在产品设计装修、市场定位、客源结构以及服务、盈利模式上同质化严重，受张家界强大品牌的流量惠及，民宿客栈业自主创新意识还有待加强。同时，在营销方面，一直是以各大OTA平台为主要客源渠道，相对单一，竞争激烈，对于利用新媒体工具和平台进行推广和营销还处于摸索起步阶段。我建议以政府引导市场结合的方式，进一步利用新媒体平台和手段，为张家界做整合营销推广，加大对外促销的力度和深度。同时加大对民宿业主和旅游从业人员的指导和培训，提升旅游服务产业从业人员素质和从业水准。

■ 记者：从经营角度上看，这次疫情带来思考和启示有哪些？

杜思澄：社会的发展，从来都不是一帆风顺的，总是伴随着对各种困难的克服，曲折地前进着。此次的疫情，既是一次危

机，但也是一次转机。具体到行业来看，民宿客栈管理的方向，首先要重视成本上的管控，注重做好预算和现金流管理，提高风险意识；另外，企业一定要能主动快速反应，积极思考对策，千万不能坐以待毙。

■ 记者：3月22日，武陵源区五家民宿客栈共同发出倡议，每家客栈为张家界市36名支援湖北医护人员每人赠送一间一晚的亲情房。作为倡议方，您有什么想法和建议？

杜思澄：自疫情爆发以来，广大医护人员舍小家、顾大家，无私无畏地投入到抗击疫情的第一线，当然这也离不开家人的支持与理解。我们向他们致敬，并表示诚挚的问候和感谢。

界止溪畔女儿家客栈是界止酒店管理公司旗下个性精品客栈，界止何遇生态别院是公司主打度假休闲的生态园林式酒店。作为民宿业主我们力所能及的就是在医务人员可以休息的时候，为他们提供一个温馨的家，希望这些医护人员能与家人携伴同游共享这片山水美景，我们也将以最浓重、最尊贵的礼遇和最真诚、最用心的服务接待这些最美逆行者，用我们的实际行动弘扬尊医重医致敬英雄的社会风尚。

对于亲情房的布置和接待安排的细节，我们也有特别的计划，希望给到他们一个小小的惊喜。

其次，我们也在考虑将这种模式延续到全国的医护工作者，以表达我们公司全体员工的浓浓敬意！

■ 记者：民宿客栈经营恢复常态，您认为还需要多久？下一步，您对民宿客栈经营方向有何新的计划或打算？

杜思澄：随着国内疫情形势的缓和以及疫区地的防控调整，全国已经全面开放旅游景区和景点、交通和餐饮也基本全面恢复，我相信在政府的政策引导和支持下，我们民宿客栈行业很快会恢复常态，甚至出现新一轮反弹式增长。

下一步，我们将进一步注重内部管理和培训，积极拥抱和拓展新媒体营销渠道，同时优化产品结构、提升运营水平，进而重塑产品和服务，提升客人满意度和体验感，让客人真正感受到回家的温暖。

