

# 一场民宿业的头脑风暴

2021星民宿 新服务 新营销 张家界首批星级民宿系列体验分享座谈会观点集萃

本报记者 宋美慧整理

4月30日，由张家界市文化旅游广电体育局、张家界日报社主办的2021星民宿新服务新营销张家界首批星级民宿系列体验分享座谈会在远方的家休闲山庄举行，与会专家学者和民宿掌柜们就如何更好提升服务，搞好营销工作，实现高质量发展进行了深入探讨。本报记者记录整理了部分专家学者的发言精粹，以飨读者。



## ■镜立方民宿掌柜 龙武：

民宿不是单靠有钱就能打造出来的，需要民宿主人的情怀，这和酒店有着明显的区别。以民宿服务为例，我和家人去三亚旅游，住大型的酒店一个晚上两千多元。我有两个孩子，但这间酒店的亲子房只能住三个人，所以他就要收我另一个孩子180元的早餐费，这就让我感到不舒服。回来后，我就决定镜立方不收这种额外的早餐费。有些星级酒店，不许客人将早餐带走，但镜立方就主动提醒客人吃不完的早餐是否要带走。这些小地方和细节，正是打动客人的地方，作为民宿，不能因为成本考虑而忽略了客人的感受。

镜立方在去年全国抖音排行榜里面，曾经长期排第一。自己经营一个抖音账号需要花费的成本非常高，但我们没有花什么钱。秘诀是什么？去抖音找那些做旅游、粉丝量在两万到十万之间的人，邀请他们来张家界玩，结果证明事半功倍。

## ■张家界美好国旅董事长 杨爱萍：

民宿起源于日本和我国台湾地区，2007年北京市内一位居民将自己的家改造成民宿，来入住的客人来自世界各地，她每天都会和入住的客人交流中国的文化，从饮食文化到民居建筑，以及中国改革开放发展史，让入住的每个客人了解中国文化和中国发展，真正做到了以旅塑文，以文彰旅。民宿是要以新型管家带动一切，真正做到民宿新主人是民宿未来发展希望！

## ■张家界大峡谷景区营销负责人 罗克文：

在武陵源区有一个民宿，携程上面打分很高，我当时去住，是一千多元一个晚上。住完之后我的感受是，这个民宿的装修非常一般，整体感觉还不如住酒店，并不如网上的评价。

所以说，民宿的发展质量还是很重要。早前我在抖音上面看到一个视频，是讲一个外国小伙在推特上面经营一家并不存在的餐厅，但却吸引来相当多的人。这说明做好民宿，需要找到自身的故事点。质量和营销，同等重要。

## ■吉首大学张家界学院教师、张家界市文艺评论家协会副主席 朱岚武：

从文化背景来看，第一是大众文化已经走向小众文化，上世纪八九十年代的群体性狂欢在今天已经很难实现了，今天价值的多元化会让很多人有自己独特的审美，现在是群体性向个性化的转变，标准化向人情味的转变；第二是熟人关系向陌生人关系的转变，人与人之间的关系已经变成了陌生人的关系，例如抖音就是陌生人与陌生人之间的交集，在这种关系环境中更多的是一种冲动性消费和牵引式消费；第三种是一种矛盾并存的文化，例如我们现在强调观光式旅游向体验式旅游转变，但现在还是存在观光式的旅游，比如拍照打卡。所以现在的旅游要满足一个很重要的点就是摆拍。

基于以上这种多元化的文化背景，再来分析民宿的客源，我认为住民宿的人符合有钱、有闲、有趣，即拥有自己的审美判断、有感情寄托和有欲望等特点，所以不同的人来住民宿诉求也是不一样的。

最后我认为现在的民宿要去喧嚣化、去安排化、去时空化。在民宿宣传方面我认为则要注重唯美化，例如李子柒的视频就相当唯美，还要有诗意、纯粹的体验、自由、给人一种熟悉的陌生和陌生的熟悉。宣传方式上面并不必局限于抖音网红，抖音只是其中一种，要学会抱团营销、音乐营销、事件营销。

## ■市政协委员，九三学社社员，市委党校教授李宗利：

民宿是一种强依附于旅游资源的住宿产品。尤其是近两年，受疫情影响，经济增长没有那么快了。民宿问题就更加明显。针对旅游业的脆弱性，除了加大营销力度、提高服务质量、搞好经营特色等常规手段之外，如何从根本上解决民宿的痛点——入住率？

首先是建议与健康养老产业融合。民宿+健康产业，可以开拓高端客户群，给作家、编程人员提供关门工作的环境。白领人群收入高、工作压力大，亚健康状态多，加上经常要进行脑力充电，集中精力攻关，这就要求民宿有健康管理服务，如脑补减压、全身放松服务；民宿+养老产业，是旅游休闲度假的升级版，建议将闲置或空置的三四流民宿、客栈改造成不同特色的养老度假聚集区。不仅有国家的财政补贴支持，也改变了同质竞争下的低价消耗战；民宿+康养产业，可以发挥中西医结合医疗优势，专门用于疗养民宿。

其次，是与研学产业的融合发展，例如，亲子民宿、农家乐的升级版、民俗风情体验。最后，是将民宿发展融入乡村振兴战略，农家乐是乡村旅游的初级阶段，也可以说与特色农业产业对接，打造乡村旅游高质量发展。

## ■市规划设计研究院院长 田野军：

我从设计方面给民宿提一些建议，现在民宿这么受追捧，是因为人们对于文化的一种追求。现在民宿的设计都是民宿主人自己的创意，这样的优点是创意、有激情、有情怀，缺点则是没有经过专业的训练，在空间布局、艺术设计上面缺少一些专业性，导致有些一开始创新的东西，等大家都去做以后，就失去了创新感。环境艺术，还是有一些自己的规律。

## ■市消防支队综合指导科 杨宇：

从消防安全立场需要提醒民宿主

们，在经营的时候，我们要有消防意识，特别对民宿的员工要加大消防宣传力度，提醒客人入住时要注意消防安全，在打扫卫生时，尽量不要使用大功率的电器，及时发现消防安全隐患。

## ■《张家界日报 旅游周刊》主编 曾甲长：

一家民宿好不好，核心竞争力还是人。张家界要是能有几十上百个像陈玉林、龙武、唐伟、宋永松等等，这样有趣的灵魂，张家界的民宿会是什么样子？受制于地域和人口，单靠张家界本地人才肯定不够的。怎么办？咱们张家界能不能建设一个民宿产业带或者区域，用好的优惠政策，吸引全国乃至世界的一批画家、摄影家、戏剧表演类的艺术家入驻？

民宿不是一个单一的满足居住需求的行业，形成产业还得靠吃、娱、购等诸多方面的体验，靠集纳一批各种形式的匠人、艺术家。通过这些披头散发的人，带动并形成艺术文化产业集群是可行的。这就需要各级党委、政府克服短期的利益冲动，进行长远的规划。

## ■市文旅广体局党工委委员 汪勇：

和酒店有统一的标准不一样，民宿的特点就是必须要形成自身的特色。张家界民宿发展得很快，市场需求量也很大。作为乡村振兴很重要的组成部分，民宿对社会的贡献很大。当一个地方有了民宿之后，老百姓的生活都是不断变好的，民宿为当地人提供了很多就业机会。当前，张家界的民宿还存在几个问题，第一是民宿的空置率比较高，第二是盲目性比较大，第三是缺少规划，第四是同质化现象比较严重，第五是还不太会讲故事。这些问题的解决，有的需要我们在实践中摸索解决，有的也需要我们加强交流与沟通。开展座谈会是一个很好的形式，今后我们还应该向社会各界征求意见，集思广益。