

# 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的。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，可以发挥中西医特色医疗优势，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，这样的优点是有创意、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、喝、购等多方面的体验，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，第五是还不大会讲故事。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大众征求意见，集思广益。