

# 『零差评』

近日，记者一行来到了位于武陵源区中湖乡的悦庐民宿，穿过古色古香的小院便看见了它的创办者——朱慧女士。只见她一身优雅舒适的袍衫，乌黑的头发仔细盘在脑后，手中抱着一只可爱的泰迪犬，站在屋檐下温柔地向我们招手，温柔而优雅。但了解过后你会发现，在这温柔的外表下包裹的却是一颗坚定勇敢的心，2016年本该在退休后好好享受生活的朱慧不顾家人的反对，独自创办了这间“零差评”民宿。

## 民宿老板朱慧的创业故事

# 『民宿』

到目前为止，我们共接待了来自42个国家的游客，经营至今仍是零差评。朱慧骄傲地告诉记者。

朱慧是土生土长的上海人，早在1984年的时候她就来过张家界，彼时的她在长沙读大学，外出实习时，学校将她和其他同学分配到森林公园景区做酒店管理工作。在酒店实习的期间工作非常繁忙，但是收获、成长也是迅速的。

# 她做到了

朱慧需要在景区管理处旗下的各个酒店来实习，好不容易熟悉这家酒店就被调到那家酒店，工作内容涵盖了餐饮、客房等各方面，除了保安和厨师这两个职业我没有干过，其他的我都干过。朱慧回忆起当时实习的经历，笑着说道，因为当时各种条件跟不上，工作量特别大，甚至有时候还会遇到从黑夜连续工作到白天的情况。即便工作再劳累，朱慧还是会经常用午休的时间去金鞭溪逛一逛，感受大自然的清新，待到实习期结束后，她一直忘不了张家界的奇峰秀水，于是在众多选择中，她还是坚定地选择来张家界发展。

本报记者

宋美慧

实习生

钟海钰



图为朱慧（右一）和外国游客合照。



1989年，朱慧正式进入张家界国家森林公园工作了15年，景区改革后，她最后在企业科一直待到了2016年退休。当原本忙碌有序的生活突然放松，朱慧开始感到无所适从，内心深处的不甘心让她没办法安稳地享受生活，再加上这些年在酒店工作的经历和对旅游行业的了解，朱慧一直对于酒店管理、酒店经营等方面有一套自己的标准、理念，朱慧又萌生了新的想法——开一家属于自己的民宿。

为了保证民宿高质量、高品质，朱慧从始至终都坚持只办8间房，放弃以量取胜就不断提高自身质量。民宿源于家庭而高于家庭，朱慧认为民宿应该要让住客有宾至如归的舒适感，在此基础上，要将顾客的体验感做到极致，而细微处恰好是最能打动人心的地方。为此，她拒绝了所有人情推广，只有自己认定的物品才能走到住客面前，小到咖啡豆、香氛的选品，大到民宿的装修，皆是朱慧认真甄选的结果。

在朱慧创办民宿的6年中，令她印象最深刻的是一位俄罗斯的客人叶卡捷琳娜，这也是最考验她作为民宿主应变能力的一次。在叶卡捷琳娜入住后第二天晚上7点半，朱慧接到了她借路人手机打来的求助电话，电话中说自己手机关机，环保车停运，现在困在森林公园南门边。朱慧立马向景区办公室打电

话求助，请求派环保车开绿色通道将叶卡捷琳娜送至龙凤庵。环保车在朱慧的请求下也很快出发了，但因为叶卡捷琳娜和路人分开，朱慧再次与她失去联系，只得急着向环保车队继续打电话，希望他们遇见叶卡捷琳娜后第一时间给朱慧回电话。最终朱慧终于在龙凤庵成功接到了叶卡捷琳娜，一见面，叶卡捷琳娜就抱着朱慧大哭，朱慧此时也不由得在心中庆幸自己曾在森林公园工作过。

将一家破败的小客栈改造成如今古典雅致民宿，在6年的时间里将一座只有8间房的小民宿打造成零差评、高回头率的特色民宿，朱慧的细心、以诚待人功不可没。在悦庐民宿，朱慧也会下厨为需要的住客准备食物，在遇见素食主义与易过敏体质的游客时同样也做到最好，她会让他们填三份表格，最喜欢吃的食物，最不喜欢的食物，绝对不能吃的食物，细致入微地烹饪食物，最后客人也在booking上给悦庐打了10分满分。朱慧告诉自己：我们是民宿，我没有理由跟客人说我不行我不能。

在民宿业受疫情影响的情况下，朱慧发挥她一贯乐观的态度，通过在朋友圈出售手工招牌水饺等来维持生活，未来还将会拍摄抖音视频宣传悦庐。她相信，只要坚定信念，继续坚持下去，一定会收获甜蜜的果实，她对美好未来充满了憧憬。

公益广告

# 社会主义核心价值观

富强、民主、文明、和谐  
自由、平等、公正、法治  
爱国、敬业、诚信、友善

公益广告

# 文明旅游 快乐出行