

遍地开花的乡村民宿如何将情怀变现

□ 本报记者 王玮

“全国乡村民宿中,周末每间夜客房价700元以下的占51.35%,年平均入住率在50%以下的占64.87%,年度综合收入在100万元以下的达62.16%……”在第六届全国民宿大会暨大同市乡村民宿产业发展大会上,中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军分享了这样一组调查数据。由此有人问“遍地开花的乡村民宿到底赚钱吗?”对于这个敏感话题,很多业者不愿多谈。有民宿经营者曾测算过,4年能收回投资成本的民宿算是良性资产。然而,动辄就要数百万元投资的民宿,如果年入住率达不到70%以上,就很难实现这个目标。于是如何把握当下的市场机遇,真正赚到钱,成为这个行业最关心的事。

市场需求在哪里

“民宿市场正在发生巨大变化。”张晓军在梳理2021年民宿发展趋势时发现,随着各地扩内需促消费的工作开展,周边游的火爆,民宿市场放量增长,这也给民宿业者带来了很大的信心。

“但是,如果我们还是用旧思维走老路,那么面对只能是穷途末路。”张晓军提醒,民宿市场正发生着结构性变化,市场对民宿的需求已经不再是简单的住宿需求,研学、康养、红色等主题民宿正在市场“闪耀”。而只有颜值没有担当的民宿已经越来越没有市场,消费者对品质的追求更加细致。随着出境游用户正在回流国内市场,高端小众的旅游市场出现了蓬勃生机,再加上越来越多民宿业者去西部投资民宿,新的发展区域快速崛起。如何将民宿产品与市场需求巧妙对接是民宿经营者应该去思考的。

“如今,客人的满意度对乡村民宿市场产生直接影响。”在大连理工大学副教授卢小丽看来,很多民宿经营者单凭情怀和热情经营民宿是不行的,不仅要从小自己的角度出发,更要从客人的需求来考虑经营策略。那什么因素影响游客满意度呢?卢小丽在研究中发现了6个主题词:服务、设施、区位、价格、情感、社交。其中情感、社交和服务是最关键的因素。相关数据显示,乡村民宿的消费者中,25岁至35岁人群占比突破70%。他们注重在民宿中获得的愉悦感,希望与民宿主人有情感交流,喜欢社交,关注特色体验和个性化服务。因此,想要抓住当下的市场,乡村民宿就要全方位改善服务水平,增强民宿的社交功能和体验感。

把握机会靠什么

面对不断变化的市场,总是用传统的办法来应对肯定是不行的。从技术手段来看,成都千里走单骑酒店管理有限公司总经理李伟认为,民宿的运营可以靠数据来支撑。

“数据化是任何行业都必须重视的,数据等于资产。”李伟分享道,如果落实到民宿运营管理当中,就是将客人的反馈意见以及员工在执行层面所出现的问题通过数据的形式记录在案,引导员工如何更好地完成下一次接待服务任务,让其成为民宿管理者的重要辅助工具。从市场策略的角度出发,通过数据中的用户行为、画像、习惯,经营者则可以精准推出千人千面的产品。不仅如此,数据也可以成为民宿投资者的重要依据。比如,一个项目能不能经营好,决定因素中,选址占据了60%—70%的比例,因此将选址数据化是非常有必要的,比如可以将项目周边的交通、景观、客流量、所处地域适合经营民宿的时间长度列入数据中,按照民宿

品牌的标准进行评估,低于一定分数的项目就不在考虑范围之内。此外,客源数据、经营数据、财务数据、服务数据、营销数据、员工数据对于民宿投资者计算投资回报率、设计产品以及经营管理策略、定价等都是至关重要的。

想要赚钱不仅要技术手段,也要让民宿营收方式多元化起来。新冠肺炎疫情发生以来,越来越多的民宿经营者意识到,单凭卖床位是很难生存下去的。对此,厦门三奇好健康产业有限公司董事长、三奇农庄主张琪认为,将民宿与美食联系在一起是一个不错的选择。

“民宿要留住客人就是要留住他的胃。”从张琪的经验来看,美食可以增加客人对民宿的黏性,也可以拉近民宿经营者和客人之间的关系,更关键的是餐饮能够增加收入。“受疫情影响从春节开始我们的民宿就停业了,但因为我们的餐饮已经有了不错的口碑,所以我们开始做起了外卖生意,为客人送蔬菜、水果、做好的饭菜,没想到在停业的几个月中,收入竟然还有增无减。因此,一些民宿放弃做餐饮是很可惜的。民宿的房间很有限,销售美食相对来说是没有‘天花板’的,客人不仅可以在民宿里享用还可以将喜欢的食材购买回家。更关键的是,一旦销量上去了,对增加民宿周边村民收入也有很大的帮助,邻里关系也会更加融洽,营商环境就会变得更优质。”张琪说。

民宿之魂在于人

在民宿的发展中已经有越来越多的人悟出这样的道理,乡村民宿的灵魂在于“人”,而有故事的女主人更是一块金字招牌。

江苏省民宿女主人联盟理事长、南京蝶梦山丘飞行民宿创始人邵青轩认为,“她”力量在民宿经营中不可

小觑。“如果说乡村之美的一部分可以通过民宿来承载,那么女性就是乡村之韵的演绎者。相对于男性来说,女性更懂得把民宿故事讲得活色生香。正如在网络上走红的李子柒,她最吸引的地方就在于能够站在城市人角度展示他们想要看到的美好田园生活。其实每一位乡村民宿的女主人都可以成为‘李子柒’,分享自己民宿里的‘诗情画意’。”

的确,现在不少消费者看重一家民宿的,往往就是女主人呈现出来的生活状态是否是他们所喜欢的。在邵青轩看来,100位女主人可以演绎100种生活方式,各有特色。成功的女主人经营一家民宿,售卖的不是房间,而是通过与客人的互动,与客人产生情感交流,分享生活的美好。这样的“牵挂”才能让客人一再而再而三地回到乡村。她们甚至还会设置各种各样的场景,比如苗圃、书屋、花园……让乡村与民宿美美与共,散发着香气。

乡村民宿发展离不开培训和教育。“一家民宿建得再美,也脱离不了服务行业的属性。”町隐民宿学院创始人刘汉捷说,民宿在讲情怀的同时也要讲专业化。人力资源匮乏是乡村民宿发展面临的最大的问题,这直接导致品质输出的不稳定。因此,乡村民宿的培训工作至关重要。而且,要对相关企业负责人、民宿主人、店长和管家、提供服务的村民进行分层次培训。培训的方式有很多种,包括课堂式培训、体验式培训、拓展式培训、研讨式培训、情景式培训。其中,对于村民来说,效果比较好的是情景式培训,培训的过程就是在一些门店实现案例呈现,让大家通过角色扮演接受培训。刘汉捷认为,人是解决民宿行业痛点问题的重要契合点,如果没有专业人才,很多问题就难以解决。乡村民宿若想不断增强获客能力,就要做好方方面面的工作。

广东民宿树立优质品牌见真章



□ 张宝彬

近日,广东旅游民宿行业管理培训会在深圳举行。会上,“广东省旅游民宿管理系统”被正式启用,“广东旅游民宿”品牌标识也正式对外发布。未来通过“广东省旅游民宿管理系统”的大数据分析,便可及时摸清广东民宿行业的“家底”,全面系统地摸清民宿的基本情况和经营情况进行掌握、管理、引导。这也是继《广东省民宿管理暂行办法》(以下简称《办法》)发布以来,广东进一步落实旅游民宿合法经营和规范管理工作、深化旅游住宿业供给侧结构性改革的重要举措。

近年来,旅游民宿行业的规范管理已经成为了广东旅游体系发展的重要内容,通过一系列优化管理的新举措,广东不断加强民宿行业发展的规范化治理,开拓了“粤港澳大湾区+周边”的民宿发展道路,形成宜居、宜业、宜游、宜闲的湾区特色。

规范管理 加强引导

今年,突如其来的新冠肺炎疫情让民宿行业面临巨大的挑战,随着疫情进入防控常态化阶段,广东精品民宿业也在复苏中。去哪儿网数据显示,广东全省8月民宿预订已恢复至去年同期近6成。

在广东业界看来,民宿行业能如此快速的复苏,得益于2019年9月1

日起施行的《办法》,让广东民宿的服务管理得到了有效提升,客人的满意度也随之提高。但是,广东民宿的发展依然有不尽人意之处。据广东民宿发展研究院发布的《2019广东民宿发展白皮书》显示,广东民宿基础设施薄弱、缺乏科学合理规划等问题仍亟待解决。

广东省文化和旅游厅市场管理处处长李再炎表示,本次广东旅游民宿管理系统的启用与“广东旅游民宿”品牌标识的发布是在《办法》的基础上,帮助民宿主管部门切实解决旅游民宿在规范管理中存在的各种问题,从内部引导旅游民宿业健康有序发展。

摸清“家底” 优化资源

据了解,“广东省旅游民宿管理系统”的管理角色共四个,分别为省级、市级、区级的民宿管理部门与民宿主人,建立起三级管理、一级填报的模式,收集内容主要包括营业执照、民宿备案事项、住客信息采集等民宿基础信息。其中,每位管理者均可查看并管理本级和下一级账号内的信息,使全省民宿信息脉络清晰,便于摸清民宿规模,并进行高效的系统化管理。

信息手段的运用推动广东旅游民宿管理走向了新的台阶,更是为后期运营与持续性发展奠定基础。广东省旅游协会民宿分会会长罗健强认为,民宿数据的统计可以发现很多问题,

惠州龙门爱树·南昆秘境民宿 朱育强摄

通过对数据进行梳理和分析,了解行业发展的实际情况,有助于民宿政策的下放、资源配置的优化与发展方向的微调,为地方民宿发展管理指引方向,提供切实可行的建议。“广东省旅游民宿管理系统”内的信息报送系统为此提供了可靠的数据支持,各级管理者可以将季度经营情况统计、年度经营情况统计等数据信息进行报送,以此呈现民宿整体经营情况。

“‘广东省旅游民宿管理系统’站在了更高的层面统领全局,让管理人员更好地了解辖区的民宿产业发展状况,对于决策者来说能起到一个很好的辅助作用。”深圳大鹏新区民宿主管部门负责人说,“广东省旅游民宿管理系统”从顶层设计出发,在紧紧把握住市场大方向的同时,又给予市场足够的空间与活力,与大鹏区民宿产业发展理念极为契合,将会推动大鹏区民宿产业发展向更深层次、更高质量、更优供给的方向发展。

作为广东省最初的民宿聚集地之一,大鹏新区旅游民宿始终坚持“政府引导,市场主导”的理念,制定了旅游民宿监管方案,组织旅游民宿信息登记,开展了旅游民宿服务认证,市场与政府的相辅相成促进产业提质升级。如今,大鹏新区现有旅游民宿1035家,占深圳民宿92%以上,更在全省占据了30%的高比例,是大鹏新区旅游产业一张靓丽的名片和旅游发展的生力军。

统一标识 树立品牌

“广东省旅游民宿管理系统”启动的“民宿普查”帮助民宿主管部门在规范管理中发力,而“广东旅游民宿”品牌标识则握紧了旅游民宿产业的“拳头”,用“粤”字号引领民宿走向全国。

经过了征集作品、专家评审、办理著作权等多个程序,“广东旅游民宿”品牌标识得以问世。标识紧扣“粤”字进行民宿造型诠释,上半部分为广东特色镬耳墙与坡屋顶两种民居屋顶的造型,为民宿载体之意。标识的下半部分为山体 and 河流的造型,充分体现了广东旅游民宿处于绿水青山的乡村环境之中。

李再炎表示,民宿标识的发布意在规范管理旅游民宿,按照《广东省民宿管理暂行办法》办理登记备案的经营单位可使用该标识。此外,标识的统一有助于树立广东旅游民宿品牌,利于产品和产业延伸。

“民宿标识的使用让我们有了底气。”韶关丹霞印象客栈民宿创始人符小密在民宿行业深耕多年,对广东省民宿规范管理的发展深有感悟。此前,《广东民宿管理(暂行)办法》出台后,韶关积极响应出台市级民宿登记管理办法,“民宿登记证”赋予了民宿业主持证上岗的自豪感,此次广东旅游民宿品牌标志的发布与应用增强了民宿业主的品牌意识,让他们有了更强的归属感,将民宿经营者带入了规范化发展的轨道。

在梅州市三舍综艺民宿、花间慢民宿的创始人廖中华看来,标识的使用有利于保障旅游者与经营者的合法权益,让游客放心。统一的标识也在不断激励着民宿业主们持续提高服务,对外展示广东旅游民宿行业的风采。

通过“系统”的启动应用与“广东旅游民宿”品牌标识的发布,广东民宿业得以在更高水平上发挥“综合”优势,在保持自身先进性和特色的同时,将民宿产业建设的参与者串珠成链,打造有温度、有特色、有品质的粤民宿品牌,为广东民宿创新发展了打开突破口。

广东省文化和旅游厅党组成员、副厅长曾晓峰表示,待系统逐步完善后,可作宣传平台,将广受认可的民宿推介到省外,政府还可以对接系统登记的民宿,利用平台更好地落实民宿补贴措施,推动民宿业做大做强。



南岸半岛黄河·宿集 饶熹摄

特色民宿助力中卫全域旅游

□ 王涛

沙坡头村63家农家乐今年平均收入超过15万元,沙坡头南岸黄河·宿集今年5月份以来入住率一直保持100%,沙坡头星空主题度假酒店至今一房难求,金沙海旅游景区今年冬季将保持常态化运营……10月29日,宁夏文化旅游产业高质量发展现场观摩推进会在中卫市召开。中卫市特色民宿助力全域旅游示范市创建,带动文化和旅游产业高质量发展的实践,给与会代表留下深刻印象。

“一年营业收入上百万,纯收入超过60万元,我们村63家农家乐,今年每家平均收入超过15万元,现在人均年收入已经超过4万元。”说起村子的变化,中卫市沙坡头区迎水桥镇沙坡头村主任牛树静说,是特色民宿留住了游客,让村民富了起来。

沙坡头村就在国家5A级旅游景区沙坡头东大门附近,2017年由政府牵头、村民参与共筹集3000多万元,按照A级景区标准统一规划,美化环境,发展特色乡村民宿,并注册了“童家院子”商标,齐心协力打造乡村旅游品牌,过去的农民现在都吃上了“旅游饭”。

从中卫市区乘车不到半小时,就来到金沙海旅游景区。虽然不是节假日,但游客依然不少。几名江苏游客说,就是奔着火车酒店来的,他们说对火车有一种特殊情感,沙漠中的火车酒店给了他们很多惊喜。

地处腾格里沙漠东南边缘的金沙海旅游度假区,南临国家5A级旅游景区沙坡头,东接国家4A级旅游景区金沙岛。为了防止同质化,景区将一列淘汰的蒸汽绿皮火车完整搬进景区,改造成火车旅馆,再加上星辰帐篷酒店等,景区的沙漠特色住宿体验,深受游客青睐。“今年冬季景区照常营业。”金沙海旅游度假区负责人表示,将通过更优惠举措,吸引游客冬季到访。

浪费可耻 节约光荣

山东:细打节约算盘 撬动用餐新“食”尚

□ 新华社记者 陈国峰

“能不能把桌上的一次性毛巾换成可以循环利用的?”中午用餐高峰期,在山东济南经十路上的舜和国际酒店,董事长任兴本把餐饮负责人拉到一张餐桌前问道。这名负责人脸色一红说:“马上联系生产厂家一起研究。”

细微之处见真章。任兴本说,一张餐桌方寸之间,浪费往往表现在一些细节小事上,比如餐具过大过深,极易造成剩菜。在不改变餐具尺寸的前提下,缩减深度,这样盛放的菜量少了,但呈现出的效果跟原来一样,价格也更便宜。通过调整餐具的“里子”,保全了顾客的“面子”。

“我们细打节约算盘,力求不把饭菜倒进泔水桶。”任兴本说,通过经济杠杆撬动节约用餐新“食”尚,鼓励消费者适量点菜,如果菜品不够,第二次点菜享受9折优惠。

舜和在餐桌上动了不少脑筋,相较于这些明面上看得见的浪费,顾客看不到的饭店后厨同样是食物浪费的重灾区。不少餐饮企业创新经营管理方式,力求物尽其用,在“斤斤计较”中减少浪费。

走进淄博海悦大酒店后厨,各种原材料经过分类后,井井有条地摆在货架上。他们以销定购,并为菜品采购制定上限,避免原材料积压和储存不当导致变质,造成浪费。

虾头制成虾酱、藕下脚料变藕丸子……海悦大酒店总经理权方丽说,他们对下脚料进行综合利用,将下脚料菜品上档售卖,每月根据销量和菜品反馈评出销量冠军,并对前三名进行奖励,引导厨师养成节约习惯。

业内人士指出,遏制餐饮浪费需从前端餐桌、中端厨房、后端物流、源头产地等全链条进行改革创新。一些餐饮企业通过建设集中初加工和配送体系,减少“饭菜端上桌前”的浪费。

山东凯瑞商业集团市场营销总监侯明敬说,他们在全国350多家门店的后厨基本不需动刀具,集团总部建设的中央厨房提前将果蔬肉禽加工成半成品或成品,再通过完善的冷链物流,将小包装菜品原料及调味料直接运送进店,从源头上杜绝浪费。

目前,凯瑞在济南南清区投资近4亿元,建设面积超过6万平方米的新一代“城市共享中央厨房”,投入运营后辐射半径600公里。未来凯瑞将在全国22个城市打造中央厨房。

成由勤俭败由奢。一些餐饮企业负责人认为,要遏制浪费陋习,除了采用宣传教育和经济手段,还应进行专项立法,用法律法规进行刚性约束。对于餐饮企业,要由相关部门进行餐饮浪费的检查和考核,构建厉行节约的长效机制,防止浪费之风卷土重来。



博雅方略文旅集团
BOYA STRATEGY CULTURE & TOURISM GROUP

幸福产业引领者

管理咨询/旅游规划/旅游投资/景区运营/智慧旅游



- 中国旅游全产业链综合服务商
- 全域旅游行业推动者
- 多元化立体服务平台

24小时专家热线:18600992591 全国服务热线:010-82781426