

酒店长租生意究竟可以做多大

近期,“这届年轻人把酒店住成了自己家”的话题很火,也让酒店的长租生意备受关注。尽管长租并非酒店业的新业务,但仍有不少业者认为这是酒店在疫情冲击下为扭转惨淡入住率开出的一剂良方。年轻人“在酒店安家”真是一种新消费趋势吗?长租客房真有化解市场危机的超能力?这笔生意到底可以做多大?

□ 本报首席记者 王玮
见习记者 唐伯依

上周末,在如家商旅北京三元桥国展中心店的大堂,记者见到了长租在这家酒店的客人张园园,跟她同住的是母亲和6个月大的宝宝。“我太想念孩子了,所以选择了离单位很近的酒店住下,这样我可以一有空就回来照顾宝宝。”张园园告诉记者,作为仍在哺乳期的母亲,这是她能想到的,平衡工作和家庭的最优方案。为什么选中端酒店而不选公寓或民居?“因为更安全、更舒适、更省心。”张园园说,对于“选房”她相当谨慎,几乎把周边的所有的住宅小区、公寓和酒店都考察了一遍,反复比较后,决定带着孩子和母亲入住这家酒店。让张园园感到满意的除了酒店整体的环境,客房的布局、采光、收纳空间,以及齐全的洗衣、烘干设施之外,酒店自带的健身房也是打动她的因素。

“其实,单从价格上来看,长租酒店比租一个普通的公寓还是要贵一些。但是对于我而言,住酒店的性价比更高。”张园园私下算了一笔账,长租酒店省去了额外清洁费、水电费、健身房费,而且租金是一月一结,租时灵活,不用像租房那样“押一付三”,也免

“从全国数千家门店近期的经营数据来看,长租业务还未成为拉高酒店营收的主力。与去年同期相比,这部分业务的收入也未有非常明显的增长。”一位在某酒店集团工作的业者向记者透露。

究其原因,这位业者分析,首先是地理位置,能把这类业务发展得不错的酒店一般紧邻医院、学校和商务写字楼,因为在这几个区域“长租”是刚需。而对位于景区、商贸街区或位置不佳的居民区的酒店而言,长租业务并没有太大的吸引力和市场竞争力。

“与日租房相比,酒店长租房的收益相对较低。”上海某有限服务酒店的店长郭先生向记者坦言,他经营的这家酒店位于商务区,如果不受疫情的影响,一年很少有淡季,只要收益管理做得好,一间客房的平均房价可以达到400元。不过面对眼下尚未恢复的市场,酒店把20%的客房拿出来当长租房。可是郭先生心里很清楚,对于长租的客人来说,肯定希望租期越长租金越优惠。于是酒店给出的租金一般是正常入住价格的7—8折,如果有一位能支付一年房租的客人,甚至能拿到5折的优惠。

有人说,酒店当前加大布局长租业务是“老曲”新唱,在目前的市场环境下,未尝不可。但是究竟什么样的酒店才能把长租业务做精,这门生意的前景该如何把握?

采访中,多数业者认为,长租业务在保出租率、保客源方面起到了不容小觑的作用,不能轻易错过。“我们可以用优惠价格去吸引一些优质的客人特别是愿意长租酒店的年轻人,他们中多数是对生活品质有追求的人,这部分人群正是我们的目标客群。”曹广慧说。

“有新的消费趋势产生,有条件的酒店就应该把握好。”在夏子帆看来,除了地理位置外,公寓式酒店更适合发展长租业务,酒店内部最好有可以简单烹煮的厨房,还有单独的洗衣机,这对于长租客来说更为方便。杭盖旅业负责人顾晓春也同样认为,完善配套设施是酒店扩大长租生意的“门槛”。

采访中多数业者对于酒店长租市场的发展持谨慎乐观的判断。有业者认为,随着消费人群思维改变以及现代企业人才流动与远程作业的新动向,未来的长租业务会有大幅度



清晨,客人在亚朵酒店醒来 酒店供图

酒店比租房更“香”吗

去了遇到黑中介的麻烦。更关键的是,酒店的服务不仅规范,还有温度,现在从店长到清洁房间的大姐都帮她照顾过孩子,孩子在大家的呵护下成长得很快乐。

“现在有不少年轻人会感到孤独,特别是那些远离父母到别的城市打拼的90后、00后,他们需要在生活中被照顾,很多时候酒店的贴心服务让他们找到了一种归属感。”在分析为何这届年轻人愿意长租酒店时,一位业者如是说。

“外面突然下雨了,需要我们帮您把房间的窗户关上吗?晚上您回来时要是还下雨,我们打伞去路口接您。”一个工作日的下午,正准备开会的申先生收到了他长租的那家酒店店长发来的微信,顿时觉得很暖。

申先生在如家酒店·neo山西长治八一广场紫金东街店已经住了将近一年。经常加班、频繁出差是他的工作状态。帮他热腾腾的早餐放在桌上,帮他在深夜打印和整理文件,帮他把出差的行李提前收拾

好,帮他入住的喜悦提前告知另一个城市的首旅如家酒店,以便他人住……申先生说,他已经习惯了被店长这样照顾着。

“目前,酒店长租客人主要为协议客人和较为年轻的散客。他们的年龄集中在25—35岁,女性占比偏高。这些客人对客房的清洁卫生、隐私安全有很高的要求。事实上,长租酒店的人群也有一部分是需要长时间在某地出差或参加培训的人群,对于他们来说,为了几个月的异地生活,重新购买床上用品和生活必需品还不如住在酒店方便。”某酒店集团相关负责人在为酒店长租客人画像时总结道。

但是,采访中,记者注意到,不愿意长租酒店的年轻人,除了价格原因,还有更值得关注的理由。

毕业后在北京工作了两年的孔先生告诉记者,住酒店虽然方便,但他还是愿意租一间公寓,不然总感觉自己是住店的客人,找不到烟火气,更没有办法在休息的时候招待朋友

收益能否实现最大化

“但这对于酒店来说就是减少了一半的利润。关键是我们的服务不能减半。”郭先生告诉记者,为了照顾好这些客人,酒店一般都会附送丰盛的早餐,客房的矿泉水、茶包、咖啡也是每天免费供应,定期客房清洁和更换布草所消耗的成本和人力与日租房不相上下。“如今一些有经验的客人在长租时会直接向酒店提出,给他们安排采买好、离电梯较远、舒适安静的房间。而这类房型在商旅市场恢复后,也是销售最好的日租房产品,一旦长租出去,可做收益管理的空间就会变小。”郭先生说。

“从收益管理的角度来讲,酒店是以每天的收益最大化为目的。”酒店收益管理专家祖长生分析,酒店做收益管理时,无论是客源结构还是价格都是动态的,依据市场的需求变化而变化。当然,在受疫情疫情影响市场尚未得到全面恢复的当下,一定比例的长租客源能保证酒店有稳定的现金流。但市场一旦恢复,如果长租客房的比例过高,可能会

导致有更高收益的市场流失。

对于酒店究竟该拿出多少比例的客房来做长租房才能实现最优的“长短”搭配,几位业者均认为还是要通过收益管理来确定。资深酒店管理专家夏子帆说:“酒店用多少房间来做长租并不是一成不变的,现阶段只要价格合适,利润适中,且当前没有其他利润更高的项目,长租房的比例就可以多一些,如果市场恢复到疫情发生前的水平,那么长租房和日租房的比例就需要有所调整。”

“我们会根据市场需求进行动态调价。”如家商旅北京三元桥国展中心店店长曹广慧告诉记者,除了少部分商务签约客人会年付长租费用外,大部分的长租客人是月结或者半月结。酒店会根据当月的市场情况,与长租客人协商调价。

“我们的长租服务已推出了两年多。目前来看这项业务可以帮助酒店获得稳定客源、补充收入。”首旅如家酒店集团商旅事业部总经理邵国峰在接受本报记者采访时说,在疫情

长租生意如何做长

上升,虽然不是主流客源,却可以成为支撑酒店住宿运营不可或缺的部分。但是,如何把市场做好需要酒店进行仔细考量。

记者了解到,北京某高校附近的酒店为了吸引长租顾客,已经着手对房间进行改造,比如增添油烟机、电磁炉、洗衣机等设施,还有的酒店设计了女性专属楼层,让房间的装饰更加契合女性审美等。另有一些酒店把一些空余场地利用起来,扩大了洗衣房的面积,增添了晾晒和熨烫衣服的空间,配备了长租客人专用的行李房,在条件允许的情况下,在员工餐厅边上辟出了客人可以使用的“小厨房”等。

“做好长租业务,酒店需要认真分析客人日常的起居模式、生活方式、消费行为,以及客人的年龄职业、租房动机等,这样才能有针对性地做好服务。”北京第二外国语学院旅游科学学院副院长李彬说。

在祖长生看来,长租客人可能对酒店日常的服务需求低于普通客人,

比如房间清洁和布草更换的频率等,但他们更需要酒店提供一种生活上无微不至的照顾。“与居家生活相关的服务对客人来说更为重要,仔细观察长租客人的生活喜好,帮助客人做好后勤保障,这样才能更好地获得客人信任,稳定客源。”

李彬建议,酒店可以安排一系列主题性的社交活动,比如组织骑行、郊游等,实现与客人更深层次的交流与互动。

当然,除了做好长租房的产品和服务设计,酒店还要做好定价管理。“定价因素非常关键,如今的年轻人十分看重性价比,酒店一定要做好市场调研,综合考量附近公寓月租价格,以拿房成本预估房间售价,推出相关优惠措施。”一位业者提醒道。

如今,不少酒店在开拓长租业务时,已经关注到了客群的多元化的消费需求。“我们发现,受到疫情影响,选择中长租的客人明显增多,今后如家会将长租模块作为一个常态化业务持续发展下去。”邵国峰说。

到家里坐坐。

“短时间住酒店是没问题的,比如到外地出差,或是临时换工作找不到合适的房子。但时间长了我还是受不了,在酒店不能自己做饭是最大的问题。”从成都到北京来工作的周芳告诉记者,除了那些单位有食堂的人,否则想要长租酒店,就需要有一个可以天天吃外卖的“铁胃”。

记者注意到,如今被年轻人青睐的,大多数是有限服务酒店,没有配套的厨房设施,也没有办法提供午餐,能有电冰箱和微波炉就算不错了,开火做饭几乎是不可能实现的。另外,空间局促也是长租酒店的一个痛点,一家中端酒店的客房面积大约在20—30平方米之间,有一个不大的衣柜。如果是行李很多的人,就只能再在酒店附近租一个迷你仓库,将一部分的行李打包放进去。

当然所有的事物都有两面性,从行业的角度出发,业者更在意的是,长租客人的这些消费需求能否让酒店在传统业务上有所突破。如果这笔生意真的越做越好,那么,坚称自己不是“酒店党”的这部分客人所提到的痛点就需要酒店想办法去解决。

冲击之下,对商务型有限服务酒店来说,长短结合是收益最大化的市场模型。长租产品虽然价格会比日租房低,但收益稳定,是常规业务的有益补充,尤其是在淡季。

记者注意到,在官网及OTA平台上上线“长租”入口的不只是首旅如家酒店集团,近日,亚朵集团也宣布全国长租线上APP,覆盖亚朵旗下全部品牌在部分地区经营的酒店。

“此前酒店一直有长租房的业务存在,但并未形成规模。今年多地发生本土疫情之后,酒店的人企服务得到了目标客群的认可,不少客人表达了长租客房的需求。可以说,此次亚朵的长租业务是针对目前市场需求而推出的。而且,就我们集团来说,长租房的收益确实对当下的酒店营收起到了补充作用。”亚朵集团相关负责人说。

“在全国酒店市场较为低迷的情况下,酒店长租房模式因其更好的适配性逐渐进入大众视野,从某种程度上来说也是一种新的可拓展的消费趋势的产生。”中国劳动关系学院文化和旅游政策研究中心副主任兼秘书长翟向坤认为。

“不得不说长租客房受关注与疫情的影响有关,但从调研数据来看,长租酒店的需求将会长期存在,因此这个业务也会持续,我们会根据需求的变化对产品进行适度的调整。”亚朵集团相关负责人说:“我们优化了管家服务、免费洗衣熨烫、24小时免费健身、图书借阅等项目,希望能赢得更多客人的信任。”

当然,酒店长租业务想“唱”出新曲,就需要进一步拓展可盈利的空间,包括优化资源配置、拓展代办业务等。“疫情改变的不仅是市场,还有人们的消费观念。很多人选择长租酒店,不单纯因为租金低和生活便捷,还有常态化疫情防控下,需要一个安心、舒心、省心的生活空间。其实酒店每做出一小点改变,都可能增加客人的复购率。”夏子帆说。

“长租是一个比较大的赛道,值得酒店深入探索。把视野放长远,让市场更包容,帮助客人找到舒适度与价格上的平衡,盘活闲置房间,优化租住模式,为市场的复苏与反弹做足准备,方是酒店该做的事。”北京联合大学旅游学院教授李柏文说。

近日,文化和旅游部等十部门联合印发《关于促进乡村民宿高质量发展的指导意见》——

引领民宿蝶变 点亮乡村未来

□ 吴健芬

民宿之于乡村,就像一扇窗户,打开了绿水青山和乡村旅游的崭新

世界。党的十八大以来,伴随着生态文明建设的成效逐步显现,乡村振兴战略的深入实施,全国各地发展乡村民宿的共识不断形成,参与乡村民宿建设发展的力量不断壮大,体验乡村民宿的游客不断增多,乡村民宿已成为美丽乡村建设的重要窗口,在带动农民增收致富,助力共同富裕,吸引年轻人回乡等方面发挥着越来越重要的作用。

近日,文化和旅游部等十部门联合印发《关于促进乡村民宿高质量发展的指导意见》(以下简称《指导意见》),在总结吸纳近年来各地推动乡村民宿发展优秀经验和问题不足的基础上,进一步加强引导、放宽准入、完善政策、优化环境,从多个方面为乡村民宿高质量发展指明道路、保驾护航。浙江将认真学习领会《指导意见》精神,结合当前乡村民宿发展的实际,唯实惟先、善作善成,开启乡村民宿高质量发展新征程。

助企纾困及时雨

过去两年多,民宿行业面临着疫情所带来的巨大危机与挑战。《指导意见》的出台,恰如一场及时雨,为整个行业带来向上、向前的信心和动力。

从精神层面上看,《指导意见》开宗明义地指出了发展乡村民宿的重要意义和基本原则,提出“乡村民宿是乡村旅游的重要业态,是带动乡村经济增长的重要动力,是助力全面推进乡村振兴的重要抓手”。清晰的定位为各级政府科学决策、出台政策、营造发展环境提供了强有力的支撑,为遭受疫情冲击的民宿行业提振了信心,为乡村民宿转型升级和农民增收致富提供了有效的路径。

从实操层面上看,《指导意见》提供了多项助企纾困、助力复苏的具体意见,如“将乡村民宿纳入文化和旅游消费惠民、会展节庆活动内容范围,鼓励各地将有条件的乡村民宿纳入政府机关和企事业单位会议培训、职工疗休养选择范围”等,都从细节着手,为乡村民宿复苏推出了政策“干货”。

事实上,自疫情暴发以来,浙江先后出台多项政策,助力民宿复工复产。“千万红包游浙江”、519民宿特卖直播、IPTV大屏民宿公益宣传视频等活动和项目,帮助民宿业主拓宽营销渠道,增加客源;全国民宿主人大会、民宿主人服务与管理业务交流活动等,帮助乡村民宿抱团取暖、渡过难关。今年6月,为支持民宿行业提信心、稳经营、保就业,浙江省文化和旅游厅联合省财政厅等八部门联合印发了《关于应对新冠肺炎疫情支持民宿行业纾困困难的若干意见》,提出了加强金融支持、支持稳定岗位、促进就业创业、推动持续发展4个方面、15项具体措施。

《指导意见》的出台,无疑为浙江乡村民宿健康发展提供了更多新的思路、新的方向,以此为契,浙江也将谋划推出更多帮助乡村民宿提信心、稳经营、保就业的具体行动措施,持续促进乡村兴旺、农民增收,推动行业健康发展。

众人拾柴火焰高

《指导意见》由十部门联合印发,力度空前。其中,五大任务从规划布局、产品建设、规范发展、经营模式、宣传推广方面紧紧聚焦发展目标展开,五大保障措施从统筹协调、证照办理、用地用房、扶持政策、人才培养等方面发力,切中当前发展瓶颈和短板,清晰明确地列出了一张未来乡村民宿健康发展的任务清单。

千人同心,则得千人之力。《指导意见》既明确了十部门的责任分工和任务要求,又明确了每项措施的责任部门及工作路径,有利于形成齐抓共

管、共促民宿发展的良好氛围,形成众人拾柴火焰高的良好态势,汇聚起乡村民宿建设的强大合力。

根据《指导意见》,浙江省文化和旅游厅应进一步加强与公安、自然资源、农业农村、市场监督管理等部门的合作,在土地审批、证照办理、经营管理等方面提供技术支持和政策保障。鼓励各地采用政府购买服务等方式,组织本地从业人员就近就地参加乡村旅游食宿服务、管理运营、市场营销等技能培训。与浙江省妇联持续推进巾帼示范民宿(农家乐)、寻找最美民宿女主人、民间美食厨娘等活动,创造更多民宿管家、民宿主人、民宿厨娘等新岗位,探索共富利益分享机制,提升参与者的获得感、幸福感。

唱响未来多重奏

《指导意见》明晰了新定位,提出了新遵循,明确了总目标,提出了新举措。到2025年,要形成布局合理、规模适度、内涵丰富、特色鲜明、服务优质的乡村民宿发展格局,满足多层次、个性化、品质化大众消费需求,成为具有两个标志性的产品:一个是旅游业高质量的标志性产品,另一个是助力全面推进乡村振兴的标志性产品。这样的发展方向,既坚持问题导向,又注重目标导向,为乡村民宿转型升级和发展提供了根本遵循。

首先是整体规划需“合理”。要坚持规范有序,加强政府引导和统筹规划,防止大拆大建、盲目复制的基本原则,进一步完善规划布局,优化资源开发,并要求各地在推动乡村民宿发展时,充分考虑到资源禀赋、客源市场、交通区位、水源道路等条件,确保乡村民宿发展的协调性与可持续性。

其次是单体建设需“合规”。“鼓励各地在符合国家相关规定和标准基础上,因地制宜制定地方标准”的“定调”,既坚持问题导向,又找准目标导向,为乡村民宿下一步转型升级和发展提供了根本遵循。

最后是健康发展要“融合”。“合理利用自然环境、人文景观、历史文化、文物建筑等资源突出乡村民宿特色”“将农耕文化、传统工艺、民俗礼仪、风土人情等融入乡村民宿产品建设”“开展多元业态经营,拓展共享农业、手工制作、特色文化体验、农副产品加工、电商物流等综合业态,打造乡村旅游综合体”等多项指引“民宿+”发展的具体措施,将进一步推动各地把民宿打造成为旅游业高质量发展和助力全面推进乡村振兴的标志性产品。

2019年,浙江制定了《浙江省乡村民宿提质富民三年行动计划(2020—2022)》,以“民宿姓民、民宿有主、民宿要融、民宿重情”为导向,重点引导当地群众发展民宿,全面提升民宿标准化、品牌化、产业化、品质化水平,提升民宿文化韵味,推动民宿集群化发展和差异化建设齐头并进。

在新的起点上,面对新的消费市场,浙江将以《指导意见》为统领,进一步将乡村民宿作为乡村旅游的标志性产品、旅游富民的战略抓手、乡村振兴的牵引性业态来谋划打造,用创新思维,锚定新目标,确定新任务,扛起时代使命,一步一个脚印,踏出一条新路、求变、求实的乡村民宿发展新路径。

你若盛开,清风自来。民宿,从最初零散弱小、不被认可的“凌寒独自开”,到如今市场纷纷追捧、带动效应明显的“万紫千红总是春”,离不开相关部门的协调支持,更离不开千万民宿从业者的坚守与付出。浙江将锚定新的目标,不断探索寻找乡村民宿实现价值转化的“金点子”,带动共同富裕的“金钥匙”,打造出更多乡村民宿发展的浙江案例、浙江经验、浙江样板,让乡村民宿真正成为“看得见山、望得见水、记得住乡愁”的“诗和远方”。

(作者单位:浙江省文化和旅游厅)



杭州湘湖边上有许多精致民宿 本报记者 陈晨摄