

经营乡村民宿 这几位90后有办法

□ 本报记者 唐伯依

当下,投身民宿行业创业就业正在成为年轻人的新选择。灵活性强、自主性强的民宿,吸引着越来越多的年轻人寄情山水,在诗和远方中寻找生息。近日,记者采访了3位90后民宿主人,听他们讲述经营民宿的故事。

邱小允:民宿业者要更有责任感

白桦树干做的灯罩、桦木树杈做的壁画、松塔做的纸盒、用麻绳勾勒出的墙饰……走进位于我国最北端黑龙江省漠河市北极村的拾叶知悠民宿,扑面而来的浓浓的兴安岭风情。这家民宿的创始人,是来自福建厦门的90后邱小允和她的丈夫。

“到漠河开办民宿是在2017年4月。之前在婚礼上,我们听一位来自漠河的朋友讲了北极村的美景后,非常心动。身为南方人,我们没见过大雪。”邱小允说,婚礼后的第二天,她和丈夫从厦门出发,跨越了4000多公里来到北极村。银装素裹的漠河就像童话世界一般,一下子就把夫妻俩吸引住了。

两人决定,在这里开一家属于自己的民宿。选址、洽谈、签合同,他们说干就干。景观设计专业出身的夫妻俩,将废旧车库重新设计,除了客房,他们还设计了酒吧、娱乐室。1个月

后,拾叶知悠民宿正式开业了。“其实,最初的想法很简单,设计师出身的我们希望以业主的身份完成一件民宿作品。想法很美好,然而,初入行时我们遇到了不少困难,比如民宿同质化竞争,对建筑设计、民宿经营不了解等。”邱小允说。

慢慢地,夫妻俩摸索出了窍门。“我们在新媒体平台进行了更大力度的推广,在做好民宿本身的同时提升附加值等。民宿的主要客群是江浙沪粤闽等地来北方看雪的游客,而民宿最吸引他们的地方,就在于激发出对当地冰雪生活方式的向往。”

于是,邱小允开始为客人定制旅游线路,打造了串联食、住、行、娱的旅游产品。产品内容包括在中国最北端看雪、睡火炕、摸驯鹿、吃东北菜、挑战零下40℃的极寒等。

几年来,生意越做越好。他们

对今年的市场也满怀信心。

下过数场大雪后,拾叶知悠民宿开始进入冬季旅游旺季。为了让客人有更好的体验,他们提前将软硬件设施进行升级。“我们还会把自己设计的文创产品免费赠送给客人,为他们提供全面的旅游指南和行前服务指导。”谈及未来发展,邱小允动力十足。

“我们计划建设大型民宿综合体,融入咖啡、露营、文创艺术等业态。民宿业者要更有责任感,继续挖掘在地文化,助力乡村振兴。”

林丹:要有坚持走下去的信心

白天,品树林婆婆看满目葱茏;夜晚,听微风吟吟观银河繁星……走进北京密云乡志精品民宿,体验闲适自然的文艺气息,用乡志民宿品牌民宿合伙人林丹的话说,在民宿的每一天,都仿佛像一首抒情诗般浪漫。

2015年,林丹因为一次偶然的机会与民宿结缘,创立了乡志民宿品牌。“创立民宿的初衷是觉得很多人的情感蕴藏在乡村,而民宿就是一本鲜活的乡志,希望更多人能够通过民宿读懂乡村,爱上乡村。”林丹说。

民宿初创时期,林丹每天只睡3个半小时,从团队培训、招人到约客户、谈合作,从一砖一瓦地修葺到民宿每一样物品的挑选,从改建中院落到融入文化元素……用林丹的话来说,她还原了记忆中乡村院落该有的模样。

“在当时,开民宿算是新鲜事,也算是个机遇。尤其是对于年轻人来说,民宿真的是一个能够快速实现自身价值的平台,每天接触不同的客人,而且客人的层次很高,可以从他们身上学到很多东西。我自己来自乡村,希望通过这种方式回馈乡村。”林丹说。

慢慢地,南山庐、圣泉居、鸣琴舍、与泰谷院等一间间风格各异的院子在密云圣水头村相继建好,并引来了大量客人。

民宿经营逐渐走上良性循环之路,林丹又开始尝试“民宿+”。她与自助式绘画团队“边走边画”合作,与画家剪纸的密云区级代表性传承人联合,在民宿内融入非遗元素、展示非遗



左上为邱小允,左下为林丹,右上为杨宽。受访者 供图

作品,组织非遗剪纸手工体验活动等。

“现在,民宿市场竞争愈发激烈,但是我的想法一直很简单,做好自己的事情就好。民宿就是展示地方文化和当地人美好生活的窗口,这个核心不会变。只要经过精心准备,耐心布置、用心经营,就一定会呈现出民宿的美好。经营民宿要不断学习新的技能,打开新思路,适应市场的变化,最重要的是有坚持走下去的信心。”林丹说。

杨宽:让更多人通过民宿受益

“广袤乡村大有可为,民宿会继续做好主人文化,融入文化元素,打造有温度、有情感的民宿品牌,让更多人通过民宿受益。”江苏龙隐企业管理有限公司董事长杨宽说。

2015年,正在读大三的杨宽回到老家江苏省宜兴市省庄村为毕业设计准备。在调研过程中,杨宽发现村中农房闲置率很高,村民生活不够便捷,村里的年轻人大多选择外出打工,不少留守老人只能靠着几亩地过活。

“当时,我就想或许开民宿是个不错的选择,能够帮父老乡亲做点事情,帮他们过上想要的生活,为家乡发展贡献自己的绵薄之力。”杨宽说。

2016年,杨宽开始筹建民宿。开民宿的第一步是租赁村中房屋,但民宿对于乡亲们来说是个新鲜事物,如

何取得村民信任、整合闲置房屋成为挡在杨宽面前的第一道难题。后来,杨宽想到了一个好办法,由当地镇政府、村委会出面与村民签订协议,杨宽作为民宿业主,再与镇政府、村委会签协议,这种模式让村民们觉得放心。很快,他赢得了村镇两级政府的支持。

项目建设初期,杨宽几乎跑遍了国内发展成熟的民宿项目,做笔记、拍照片、学经验。终于,2017年8月,杨宽的第一家店龙隐江南开业了。

杨宽介绍,龙隐江南民宿租用了省庄村14户村民的闲置农宅,每年每套可为村民带来3万元至6万元的租金收入。“我们还安排村民在民宿上班,将年纪大些的村民安排到后勤岗位,让年轻村民走到台前,服务客人,并对他们进行定点式培训,帮助他们提升服务水平。”如今,杨宽运营着25家酒店、民宿,累计为当地提供了超过1000个就业岗位。

为了更好地助力家乡发展,杨宽管理的民宿项目所用餐饮食材,大部分是向附近村民采购的。如今,省庄村旧貌换新颜,在保留古老韵味的同时融入现代元素,散发勃勃生机。

“我最自豪的是带动了不少青年人返乡就业。我们的根在这里,为自己的家乡、为自己的村子作一点贡献,我很开心。”杨宽说。

用旅游让生活变得更甜

——记甘肃青松旅游管理有限责任公司总经理、80后赵志浩

□ 罗贻鹏

“我希望通过系统化的运营方式,让家乡旅游业发展得更好,让落地乡村的文旅项目成为助力乡村振兴的有效推手。”从文旅运营方面的门外汉成为成熟的文旅项目运营者,甘肃青松旅游管理有限责任公司总经理赵志浩要让家乡变得更美、百姓生活变得更甜的目标一直没有改变。

近年来,他和团队运营的一家民宿被文化和旅游部评为甲级旅游民宿,培养的上百名民宿管家成为甘肃民宿服务人员中的优秀人才,成熟且操作性强的企业运营模式被同行借鉴……赵志浩用实际行动兑现诺言。

投身文旅精耕细作

“眼下要抓好冬春季旅游市场布局,设计好旅游产品,做好引客工作,要从以下几个方面入手……”见到赵志浩时,他刚出差回来。紧张的工作节奏让这个34岁的青年略显疲惫,但是一谈到家乡旅游业,他又滔滔不绝起来。

“10年前,因为看到了旅游业发展的巨大潜力,以及家乡文旅项目因缺乏系统化运营而发展缓慢的现状,我产生了投身文旅行业的想法,其实也是想寻找一条真正适合自己的道路。”赵志浩说。那年,他从国企辞职,和志同道合的朋友一起承包了一个运营不善的小景区。因为当时处于国内旅游业发展的黄金期,他们稍一使劲,景区就扭亏为盈了。

初试身手就取得了不错的成绩,赵志浩很开心。但同时,他也意识到自己在文旅营销宣传方面缺乏成熟的思路和管理经验,这些严重制约了项目发展。“虽然创业前期也招了专业的管理人才,面对困难,大家通过多种方式寻求解决方法,但我总感觉缺少把控项目的信心和底气。”

为了补齐短板,赵志浩作了一个决定,先停掉公司的经营项目,自己到大的平台去学习取经。很快,他应聘到国内一家知名的互联网公司,负责甘肃省文旅项目的宣传营销工作,边工作边学习。在那家企业,赵志浩学会了专业的营销宣传方式,积累了媒体宣传资源和营销方面的经验。

雄心勃勃的赵志浩产生了二次创业的念头。这次,他聚焦乡村文旅项目专业化运营,不断优化人才队伍,吸引高水平、高层次的专业文旅人才加入,逐渐组建起一支年轻、专业的文旅运营团队。“我们还邀请省内高校老师做专家顾问,为接手的文旅项目运营把控方向、出谋划策。”他说。

赵志浩二次创业接的第一个文旅项目是运营某村的乡村旅游景区。“我们接手之前,这个村子已经在发展乡村旅游,虽然人气很高,村子也很热闹,但村集体经济一直发展不起来。”

赵志浩和团队接手后,先考察分析村子旅游经营情况,调整村子文旅项目运营管理人员结构,合理布局村子营收项目,仅一年时间就帮助村集体经济有了起色。

好口碑带来好机会

因有成功运营文旅项目的经验和不错的口碑,很快,又有合作方看中了赵志浩和他的文旅运营团队。

2018年,中国乡村发展基金会(原中国扶贫基金会)联合其他单位在甘肃省东乡族自治县唐汪镇马巷村建设了一处民宿,将“百美村庄”项目引入这里,目的是以马巷村合作社为依托,探索旅游扶贫新模式。经过多方考察,中国乡村发展基金会决定将运营事宜委托给赵志浩和他的团队。

接手项目后,赵志浩与各方共同探索“乡村旅游扶贫+”运营模式,积极引导社会资源、信息和人才等要素,推动乡村脱贫和可持续发展。

之后,他们着手打造品质民宿,通过环境改造、设施提升、人员培训等方式,提升民宿软实力。2021年4月2日,“唐蕃云舍”民宿开业,两年后获评甲级旅游民宿。

“这是对我们工作的最大肯定。”赵志浩说,为了将民宿运营好,并为当地带去实际收益,他们借助中国乡村发展基金会的公益资源优势,邀请北上广深等城市的青年音乐人、艺术家等,共同策划推出乡村音乐会、白房子乡村艺术节,向当地少数民族孩子介绍音乐、绘画等多种艺术形式,在做好公益的同



赵志浩(图中站立者)讲解白房子乡村艺术节相关内容 受访者 供图

时,吸引更多游客到当地住宿游玩。

“当然,我们的活动不只限于青少年,我们还举办了书画创作展、摄影展等,吸引全年龄段的游客,推动乡村旅游发展。”赵志浩说,民宿的游客多了,还带动了马巷村研发的杏皮茶等多款特色产品销售。

“另外一个最直接的变化就是,在我们民宿做管家的村民实现了稳定就业和增收。”赵志浩说。

“唐蕃云舍”开业前,为了让民宿管家更快适应新工作,赵志浩安排她们到兰州进行为期一周的封闭式民宿管家培训,还邀请高校老师到村里举办客房清洁培训、管家礼仪培训班。如今,这几名民宿管家还带动了更多当地村民投身乡村旅游发展。

设法拉更多人入行

如今,赵志浩的文旅事业越来越顺利。公司运营的项目涉及民宿、景区、酒店、培训等多个方面,在甘肃临洮、宁夏固原等多地有项目在执行。

让赵志浩没想到的是,看中他们有培训民宿管家的经验,浙江蚂蚁公益基金会主动联合中国乡村发展基金会,希望与赵志浩的企业联手,帮助落后地区的妇女增收致富。三方一拍即合,随后在甘肃举办了第一期乡村民宿管家培训班,取得了不错的效果。

在10多年的文旅运营中,赵志浩和他的团队扎根乡村一线,不断总结经验,形成了一套“专家顾问+核心团

队+驻场团队”的新型运营模式,即邀请专家顾问到乡村实地调查,形成适合当地实际的发展思路,然后由核心团队将思路形成可操作的发展规划、方案,最终由驻场团队负责落地实施。这套借鉴了互联网公司项目管理方式的新型运营模式,很好地解决了乡村文旅运营中专业化人才不足的问题。

当下,赵志浩最想做的是把公司的运营经验分享出去,吸引更多人投身文旅行业。他主动联系高校,将自己运营的项目基地变成高校文旅专业的实践基地,邀请高校师生到基地实践学习。现在,赵志浩被多所大学聘为文旅专业客座讲师,每月都会走进高校课堂,与同学们分享文旅运营工作经验和思路,为培养高素质文旅人才贡献力量。

赵志浩说:“我希望培养更多高素质、专业化的运营人才,将甘肃乡村的美好介绍给更多游客,让这些乡村因游客的到来变得更加美丽,推动当地乡村旅游快速发展。”

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所

网址:www.yuecheng.com

电话:010-84417799

微信:beijingyuecheng

地址:北京市东三环北路丙2号天元港

中心A座7层



80后的杨悦在旅游行业已经工作了13年。作为西安华清御汤酒店总经理,采访中,他提及最多的就是“做旅游就是做服务,尤其是酒店行业,品质服务更是重中之重”。

与客人面对面

杨悦是西安人。2010年,他进入西安华清宫景区营销部工作,由此开启了13年的旅游从业生涯。从景区宣传策划到市场营销,再到前往西安华清御汤酒店做销售部经理、运营总监、副总经理、总经理,13年的历练让他在蜕变中成长。

“作为酒店人,我们一定要有情怀,否则很难真正融入酒店圈。”在酒店每周一上午的例会中,通报完上周内部督导发现的问题、网评客诉及回访处理等工作情况后,杨悦常会说这句话,强调身为一名酒店人的职业信条。西安华清御汤酒店秉承“华清尊崇”的理念,这也是杨悦从业至今始终不变的初心。

西安华清御汤酒店位于西安市临潼区,国家5A级旅游景区华清宫九龙湖南侧,依托6000年历史的御温泉和旖旎的骊山风光,是一处集旅游观光、文化演艺、商务宴请、度假养生于一体的国际性精品酒店体验目的地。今年,酒店复苏势头喜人,暑期、双节假期,酒店均处于满房状态。

酒店推出了24小时管家服务,让客人体验“华清尊崇”。不少客人在网端留言中提到,通过员工胸前佩戴的工牌,他们发现为自己服务的还有这家酒店的总经理。

从北京自驾赴西安旅游的刘芳给记者讲述了这样一件事。当时,他们一家三口入住这家酒店,并想一起观看在华清宫景区里上演的舞剧《长恨歌》。“可是入住当天,我们没有买到同一场次的演出票。我们计划让3个孩子先看第二场演出,等他们休息后,我们带着老人再去看第三场演出。但好不容易一大家子出来了,我们还是想尝试换到同一场次的票,于是,到酒店大堂与前台沟通。没想到,正好遇到杨悦在巡检,他马上与景区票务协调,调换了同一场次的6张演出票。”刘芳说,“这家酒店提出的‘做客人之所想,帮客人之所需’并非虚言。”

采访中,一位入住酒店的90后消费者这样评价杨悦:“80后酒店高管,年轻、有朝气、思路广、业务能力强。能够在入住过程中,与酒店总经理面对面交流,也算是一种惊喜服务吧。”

让管理层担责任

“95项惊喜服务”是杨悦到任后提出的。他认为,一家度假酒店,除了硬件要过关外,更应在服务品质、产品精细化供给方面下功夫。采访中,杨悦讲了这样一件事。有一次,一位离开临潼多年的客人入住酒店。酒店管家在与客人聊天时了解到,客人很怀念自己当年就读的小学,只是因工作繁忙,可能没时间回去看一看。于是,这位管家下班后找到了这所小学,拍了不少照片,赶在客人离店前送到客人手中,客人激动不已。

前不久,携程公布了千位住户点评榜单。其中,西安华清御汤酒店好评率达4.86分,获99%用户推荐。而在大众点评网的榜单中,这家酒店好评率达5.0,高于99%同城酒店。

当记者问到酒店取得如此佳绩的原因时,杨悦说:“我们一直注重培养管理层勇担责任的工作作风,在与员工共进退的过程中,增强团队的凝聚力。有了凝聚力,才能为酒店赢取市场创造佳绩。”

今年双节假期,酒店员工24小时在岗。从每天23时,与值班人员一起,将观看最后一场舞剧《长恨歌》的客人送回客房区域,到次日早午晚餐用餐高峰期,与餐饮部员工一起清理餐具收拾餐桌,再到每日舞剧《长恨歌》首场开演前,维护停车秩序,保障酒店各项设施设备安全高效运营,杨

营造「华清尊崇」的酒店人

——记西安华清御汤酒店总经理、80后杨悦

□ 本报记者 任丽

悦都和员工在一起。他说:“假日期间最容易出现问题的,酒店管理层除了事先做好预案杜绝隐患发生外,还有一个共识,就是不把问题的解决方案交给员工。即使是员工出现失误,管理层也要‘功不抢,过不推’,这样才能从根本上解决问题。”

带企业勇创新

今年,面对疫情复苏后的旅游消费变化,杨悦引导市场销售部与各营运部门紧密配合,齐心协力创佳绩。

如何发挥品牌优势、提升核心竞争力,是杨悦一直在思考的问题。“今年,酒店尤其注重丰富客人度假体验。除了经典的走读华清宫、观赏舞剧《长恨歌》以及《12·12》西安事变影画外,酒店根植中国传统文化,沿袭唐人生活典故,策划了多种活动。比如,以四季为题沿袭‘华清御汤’品牌文化,开展了‘回到唐朝过大年’‘御汤花朝节’‘秋日绘梦,童趣雅集’‘唐宫妆造’等活动。”他说。

长期处于管理岗位,培养了杨悦具有前瞻性的管理思维,他总能敏锐地捕捉市场先机,带领酒店不断创新。观察到越来越多的消费者青睐直播,从今年7月起,这家酒店坚持每日直播带货,截至10月底直播100余场,全年直播销售额有望突破200万元。酒店还持续运用社群营销新模式,累计吸引了2000余名客户加入粉丝团。为了更好地服务社区,他带领员工对酒店进行资源重组再分配,开辟内需供给新赛道,依托优质产品供应链,推出了线上内购小程序“华清臻选”,建立了分享官粉丝群。其中,“华清臻选”本年度预计开团超过50次,销售额有望超过70万元。

管理酒店的8年间,杨悦几乎每天准时8时30分到岗,利用9时晨会前的短暂时间巡检各区域,现场发现问题及时处理。虽然18时结束酒店日常工作,但他多数时间要值班,以保障舞剧《长恨歌》正常演出,住往于23时以后才能结束一天的工作。他说,做一个优秀的酒店人,就需要有高度责任感和见招拆招的本领。



杨悦(左四)和酒店管理团队 受访者 供图