

酒店还是民宿 年轻人怎么选？

□ 本报记者 宋雨秋

随着喜欢取悦自己的00后的消费力越来越强，“年轻人究竟喜欢什么样的住宿产品”成为业界关心的话题之一。前段时间，中国旅游报发起了一次主题投票，以“中秋、国庆假期出游，你会选择哪种住宿方式”为话题，请网友在酒店、民宿、青旅等选项中投票。记者发现，参与投票的网友中，有一部分人认为：“酒店标准化服务更安心。”但也有一部分年轻群体把票投给了民宿，年轻人究竟会为什么样的住宿产品买单？他们最看重的是什么样的住宿体验？近日，记者采访了一些“总是在路上”的年轻人，听听他们是怎么说的。

话题一：年轻人挑住处更看重什么？

提到民宿，不少人的第一印象是，“氛围温馨、能提供独特的旅游体验”；关于酒店，则是“专业性更强、安全感足、风险较小”。采访中，记者注意到，年轻人选择住酒店还是民宿，受到房间价格、环境设施、出游人数、交通便利程度等多方面影响。

在不少人看来，出游场景是选择酒店或民宿的关键因素。不止一位受访者提到，如果是商务出差，那一定会选择酒店。但如果是个人出游，则会在酒店和民宿中举棋不定。95后小叽说“我会在民宿和酒店之间切换，如果出行的时间较长，那么选择酒店会方便一些。但如果只住1-2晚，我就会体验一些有特色的民宿，因为它装修会更时髦，也会有例如滑梯、榻榻米之类的特色设施。”

此外，如果是三五好友结伴出游或者家庭出游、亲子游，需要独立的住宿空间和共同的娱乐空间，民宿就是年轻人的不二之选。90后张女士说，上次她带父母去湖南游玩，在挑选住宿时就很难，需要两间既独立又相连的房间，父母年纪大了，这样的房间更便于她照顾父母。现在不少酒店是有家庭房型的，布置也很温馨，但要不就是连通房比较少，要不就是一个“大开间”，张女士还是希望有自己的私密空间。因此她最终选择了一家符合条件的民宿。

在闺蜜结伴出游、女性独自出游时，安全感是她们非常看重的。喜欢“追星”、经常会和“小姐妹”一起出游的赵萍说，她在和朋友结伴看演唱会时会选择带有独立刷卡电梯的酒店，因为民宿一是距离较远，夜晚出行不

便，二是有的地方让她们缺少安全感。

当然，年龄段不同、消费需求不同，也影响着住宿选择。工作几年之后，云重坦言她已经不像当初住民宿那么频繁了，“以前是大学时期出去玩快乐时光，工作之后就变成了商务出差，久而久之，我也不太愿意花心思、花时间去对住宿产品精挑细选了。住服务标准化的酒店更省心。”其他几位受访者也提到，大学时出去旅游，几个同学住一起热热闹闹，更青睐价格经济、性价比高的民宿，随着生活、工作环境的变化，短期外出会选择更加方便的酒店，度假休闲还是愿意选择环境好、有主题、有情怀的民宿小住几天。

由此可见，年轻人在选择住宿产品时没有绝对的偏好，是根据需求而定的。哪类住宿产品更能满足他们，就选哪个。

话题二：年轻人爱住的地方长啥样？

“限定”是很多年轻人在与记者交流时，提及频次最高的词。有一些旅行体验，属于民宿“限定”。

采访顾杨帆时，记者先看了她的一篇“上海的日与夜”的文章。顾杨帆写道“我们住在武康大厦对面的民宿，老洋房的地板会发出吱呀的声音，夜晚不开灯会被黑暗中钻出的花猫吓到……”她的上海漫步之旅是从这里开始的。顾杨帆性格有些内向，但在她的描述中有一股升腾的烟火气，“在上海的几天，我们早起去路口的早餐店买豆浆油条，路过很多拍照打卡的游客，看到被人包围的武康大厦，决定今天收起手机，就这样随便走走。”

住心仪的民宿，对顾杨帆来说更显得亲切。有一次参加完书展，时间有些晚还下着雨，顾杨帆和同伴选择了回民宿吃火锅，那种舒服的感觉一

直在她的记忆里。“民宿让旅行变得更更有生活感，换句话说，是有了在新的地方生活的亲近感。”

民宿，也会拉近游客与风景之间的距离。云重有一次预订了一家开在景区里的民宿，“民宿所处的环境太优越了，是很大的加分项。出门就能爬山、看海，体验很不错。”住进风景里，晚上伴着簌簌风声入眠，清晨又在鸟语虫鸣中醒来，心灵在大自然中得到疗愈。

一般有特色的民宿都有自己的生活理念，这是最让年轻女性游客动心的。2023年7月，云南一家只招待女性的民宿火了，相关话题阅读超过4000万次。社交平台的推送中写道“女子民宿创办的初衷是给女性出行一个干净整洁的环境，给独自旅行的女性一个简单的纯女性入住的舒心体验。”虽然老板的做法引发了一些争议，但在体验过的游客看来，她们在民宿里不必顾虑安全，可以穿着最

舒服的衣服聊最舒服的天，这种进出自由的松弛感让人很着迷，甚至有“想一直住在那里”的冲动。

当然，随着越来越多有着自己调性的酒店进入市场，一些年轻游客也爱上了住酒店。圆子在上一次旅程中，最满意的酒店之一是华尔道夫，“对于爱拍照的我来说，在这里可以拍出心动的照片，真的很快乐的体验。”圆子说。

05后大学生涵涵则对香味十分敏感，她喜欢威斯汀酒店的白茶香，“每次进到大厅里，白茶的香味扑面而来，淡淡幽香萦绕，呼吸间都是惬意的感觉，有时候在别的地方闻到白茶香气，心里也会想，这是威斯汀的味道。”

也有更多的人，还在寻找心仪的民宿或酒店。他们仍然在二者间徘徊，如果当时需要在远方也能体会家的温馨，就会去敲开一间民宿的大门；如果想要安稳的安全感，也会在酒店的前台登记入住。

秋色正浓，湖南张家界、凤凰县等地的酒店和民宿预订火爆。有业者认为，在消费需求多样化的当下，能够敏锐捕捉市场动态、快速迎合变化的酒店和民宿更有竞争力。

入境游客增多

数据显示，全国共有6245家星级酒店饭店纳入第二季度统计。在平均出租率方面，湖南星级酒店饭店平均出租率达到69.78%，排名全国第一。其中，长沙五星级酒店以平均出租率72.48%居于榜首。

“环境太优美了，不仅满眼绿色，而且还倡导绿色消费！”9月21日，一批韩国游客入住张家界京武铂尔曼酒店后，不禁对酒店基础设施和管理服务点赞。

入境游客增多是湖南酒店出租率高的原因之一。

受益于不断扩容的免签“朋友圈”，以及72小时、144小时过境免签政策，张家界旅游入境市场强劲复苏，今年第二季度张家界酒店业绩回暖速度明显领跑省内其他城市，比去年同期增长超16%，与今年第一季度相比，增长超80%。

“2024年上半年，酒店接待国外游客约3.7万间夜，其中韩国游客最多，约占34%。”张家界华天大酒店总经理丁坚兴介绍。

“1—9月，入住酒店的国外客人大幅增加，其中团队游客占比增长46%。”张家界京武铂尔曼酒店市场传讯总监陈银燕说。

大量入境游客的到来对张家界住宿业的服务提出更高要求。

为满足入境客人需求，张家界华天大酒店在前台设置外籍来华人员支付指南，在前台、餐厅、客房等一线岗位招募和培训英语、韩语等语种服务人员，在酒店客房及公共区域设置中英韩三语指示牌，并引进特色餐厅，满足东南亚及中东客人餐饮需求。

张家界京武铂尔曼酒店在支付方面提供了5种服务，还可帮助客人兑换外币，安置了外卡取款机等设备；针对主要入境客源市场推出了专门的菜单；为了满足境外客人看电视的需求设置了相关频道。同时，酒店还向入境客人赠送地图，提供旅游咨询服务。

创新消费场景

上周末，长沙游客张先生想在周边寻找一个可玩水、可休闲的民宿，带孩子们赏秋。“浏阳大围山附近有多家可溯溪的民宿，但问了一圈，都预订满了。”位于大围山脚下的小河弯弯民宿门前有条清澈的小河，孩子们特别喜欢。该民宿负责人介绍，现在每逢周末，民宿一房难求。

五号山谷民宿是湖南知名民宿品牌，目前在湖南省内共有张家界、望城、浏阳、株洲、衡阳5家分店。这家民宿的负责人介绍，今年以来，五号山谷民宿非常受欢迎，其中，以浏阳店最为突出。依山而建，门前有小溪潺潺的浏阳五号山谷原乡民宿，成为亲子游追捧的对象，平时入住率达到60%以上，周末及节假日基本满房。

这是如何做到的？因地制宜推出不一样的新场景，是吸引游客的法宝。比如在五号山谷民宿的张家界店晒茶、扎染，游客可感受到浓浓的土家文化。望城店依托千年的铜官窑文化，为游客提供手工陶瓷与陶瓷手绘体验活动。株洲店临湘江而建，可以体味到杜甫卧听渔歌、醉眼遥望长空繁星、枕着波涛入眠的洒脱。无边泳池是五号山谷民宿的标配，也成为打卡拍照的首选地。

当然，个性化不是民宿专属，一些酒店也以客户需求为导向，推出了贴合实际的市场新产品。长沙梅溪湖金茂豪华精选酒店

入湖南酒店和民宿率 高靠什么

□ 本报记者 高慧

联合梅溪湖国际文化艺术中心推出一站式遛娃计划：寓教于乐的文化艺术中心研学之旅，游客可选择“建筑及手工艺《走进扎哈的故事》+沙狐球《激情碰撞》”“奇妙VR体验+《山海经》角色换装体验”等研学套餐；萌宠乐园之旅，游客可带娃到萌宠乐园喂小动物，还能畅玩儿童乐园，参加泳池派对，体验亲子主题下午茶活动等。

个性服务获赞

凤凰县凭借古城、特色文化吸引着大量游客，当地的住宿企业用个性化服务迎来了不少回头客。

据凤凰县文旅部门统计，国庆假期，全县星级饭店和旅游民宿的入住率高达95%以上。

今年1月刚获评全国乙级旅游民宿的凤凰县倾城轻奢民宿在国庆期间客房被预订一空。“民宿位置很有优势，游客在这里就可以将凤凰古城标志性景观尽收眼底。民宿还免费提供少数民族服装供客人拍照。”倾城轻奢民宿负责人介绍。

“开饭喽！大家下楼吃饭哩！”随着响亮的吆喝声，店主黄黎端出热腾腾的饭菜，像招呼着家人般招呼着住户用餐。血耙鸭、腊肉、酸辣辣椒炒肉……十几样本地特色菜摆满了院落的长桌，香气四溢，来自天南地北的游客围坐在一起，在欢声笑语中享受美食。给入住的游客免费提供凤凰当地特色晚餐，成为这家民宿揽客的妙招。黄黎说，这虽然会增加一笔不小的开支，但能让客人更深入地感受湘西风情，很值得。“我把游客当成朋友一样，也希望游客把民宿当成家。”

“用完餐后，民宿管家过来接您前往古城。”在凤凰县等你来·三生三世艺术民宿前台，店长万青正在热情招呼着入住的客人。万青告诉记者：“客人到古城内游玩，管家开车随叫随到。我们还提供旅游定制服务。”

“刚在平台上下单，没几分钟店家就打电话确认入住几人、是否开车，给预留了车位，服务态度非常好，不仅能看到沱江夜景，在阳台上就能看到附近的演出，晚上还能看到烟花表演，太赞了。”来自广东的张女士对这次入住体验很满意。“假如有女性客人来住店，若客人很晚没有回来，我们会通过微信或电话的方式，联系客人关注客人的安全，若是遇到下雨天游客淋雨，我们也会第一时间给客人送去一杯姜茶……”万青说，他们想把每个细节做到极致，让游客感受民宿的温暖。

有业者分析，湖南的酒店和民宿之所以能吸引客人，跟其在规范化经营的基础上努力迎合消费需求、提升服务质量是分不开的。



赣州上犹茶园民宿



四川成都邛崃川味复古民宿



甘肃兰州的观景民宿

观点

消费者选酒店品牌主要看什么？

□ 袁学娅

很多消费者在选择酒店时，会选择多年心仪的品牌或习惯的品牌酒店入住。在某国际著名品牌酒店在上海举办的一次新产品发布会上，有几位品牌忠诚用户分享了各自的体验。一位参加工作不久的年轻人说，他从记事开始，无论去哪里，父母选择入住的只有这个品牌酒店，目前他自己出行也是同样的选择。估计这位年轻人将来还会带着他的孩子入住该品牌酒店。

在酒店业不缺品类、不缺档次的

当下，消费者的选择已经成为酒店发展的指南针。那么，在几十万家可供选择的酒店中，消费者到底看中酒店品牌的哪些特质？

无论是国际还是国内品牌，现在，多数酒店集团拥有10个以上品牌，这些品牌有的是多年经营管理后积累的，也有采用便捷方法收购的，这些品牌从经济型到中高端、从有限服务到全服务、从商务型到度假型，可以满足不同消费者的多种需求。

这几年，从行业的发展来看，已

到了腰部发力阶段，不断更新升级的中端有限服务酒店的产品越来越受消费者欢迎。这和大众不断变化的生活方式有关——从繁到简是目前趋势，这影响了消费者对酒店产品和服务的需求。高星级酒店的特色餐厅、酒吧以及大宴会厅等不再是刚需，但对早餐、咖啡、茶饮、健身，以及自助洗衣、电视投屏等的需求在不断上升。改造升级后的中端有限服务酒店，正是考虑到这些消费者的刚需提供了相应的产品和服务。

此外，中青年成为出游的主力，他们更容易接受经过数字化提升管理和服务的酒店，这让他们入住更便捷。

消费者的需求是动态的，就行业发展而言，品牌规划者需要思考的是客人长期忠诚和短期消费的问题。为满足消费者需求，行业要转型，认知要改变，设备设施要改造。最终能长期屹立在市场之中、满足不同层次消费者需求的胜出者，离不开品牌。品牌的价值不在于数量，而在于经得起时间的考验。

江西山间的茶园民宿

以上图片均由记者 陈晨 摄



五号山谷民宿 受访者 供图