

# 做一个『有温度』的民宿主人

文海南日报记者 赵优 徐晗溪

## 聚焦2018琼台两岸民宿峰会



海口还客1921精品民宿的房间外就是骑楼。

最能代表民宿场景和旅客心情的,莫过于陶渊明的《归园田居》。人们对自然的渴望和思念或许是造就民宿市场的一大动力。

到底什么叫做民宿?台湾这样定义:利用自住住宅空闲房间,结合当地人文、自然、景观、生态、环境资源及农林牧渔生产活动,以家庭副业方式经营,提供旅客乡野生活之住宿场所。由此可见,浓烈的主人文化是民宿产业的一大特点。

除了需要在主题营造及生活美学中发挥创造性,民宿主人还要怎样吸引客人?在2018琼台两岸民宿峰会中,记者听到最多的一个词,就是“温度”。

### 要全能,更要充满温度

海南森林客栈创始人冯清雄此前曾游学台湾,他感慨道:台湾最美的不是风景,也不是民宿,而是人。但在目前民宿深受资本市场青睐,而亲切的主人文化被快速稀释的时代,我们应该细细思考,在多元化、高标准、高质量的市场要求中,如何成为一个合格的民宿主人?

“民宿是幸福经济,但是民宿主人是很辛苦的,必须‘法力高强’。”台湾民宿协会副理事长吕人凤是九份八番坑民宿的

老板娘。从最开始的5间房,吕人凤就承担起了接待、打扫、采买等大大小小的事务,而且在B&B式(即住宿和早餐)的服务中,她还要为入住的客人准备早餐。同样是创业者,日月潭民宿协会理事长张雯晶也是水晶金元度假村的负责人,更是从一开始就成为民宿的建造者和设计师,“每一条水沟怎么做,每一个管道怎么做,是先种树还是先建房子我很清楚。”

不同于传统酒店行业,民宿的背后意味着当地文化的体验与交流,传递一种民宿主人与客人沟通之间的文化温度。依据台湾民宿管理办法,合法民宿的房间数最少5间,最多15间,大多数民宿规模都在5间-10间。虽然房间的数量局限了民宿接待团体游客的能力,却促进了主人与客人间的亲密接触。入住台湾民宿,除了享受独特的主题旅行和无价景观之外,最大的收获是认识一位能拥有家人般感觉的民宿主人。触动游客心灵的,往往是民宿主人如何分享当地的风土人情,分享自己的人生起伏、遭遇及经验,或者由民宿主人当司机、导游,亲自下厨等等。这份实实在在的体验,常常会给旅客留下感人的记忆。

与丈夫一起在台南经营民宿的陈靖薇就是一位乐于把客人当家人的民宿主人。几年前,一位来自新加坡的游客入住民宿,在她人生地不熟的台南,陈靖薇热情地邀请她一起和妈妈吃饭、一起去渔港买海鲜、一起去公园埋下时光胶囊……客人行程结束那天,陈靖薇发现客人悄悄地留下一束花,还有写着欢迎她去新加坡的感谢卡片。“在做民宿的过程中,你只要用心对待每位客人,这些客人都可以感受得到。而我們也会收获同样的感动。”陈靖薇说。

在吕人凤看来,民宿可以有各式各样的软硬件标准,唯有对客人的服务没有定式,“我们不仅在卖房间,更在卖人情味”。

### 不急功近利的“佛系”经营

根据《精品民宿调研报告》,我国民宿投资者有70%是利益导向型的,而30%是情怀型的投资者。在民宿行业的迅速扩张下,利益导向型的运营模式将偏向于酒店标准化,很难出现带有情怀的主人经营模式。

在台湾几位民宿主人的身上,我们看到了平和淡定的“佛系”经营态度——不急功近利。

新竹民宿协会理事长田台明经营着二泉湖畔咖啡民宿。而这家民宿,是田台明花了十年时间打造而成的。

年轻时当了十年船员的田台明,一直希望找一处有水的地方开民宿养老。为了寻找一处心之所向的地方,他花了三年多时间;从东南西北到春夏秋冬地看如何规划设计,他花了两年时间;而真正施工建成,他花了四年时间。“不管是我自己的满意度还是客人的感受,我觉得这十年是值得的。”田台明的经营方式似乎也有些任性:周一周二不营业,让员工放松休息;营业期间也只接受预约的客人,临时或者匆忙间来的客人不接待,“如果只是单纯找个住的地方,那完全可以住旅店,入住民宿,就要有时间享受生活,去发现这里最美的时间是清晨和黄昏。”

如今,田台明虽然住在台北,但每逢周末和节假日总会回到自己的民宿放空身心,民宿经营对于他,只是副业。“如果投入巨资开民宿并把民宿当做唯一的经济来源,难免会有压力。”田台明说,如果民宿主人将匠心和精力用在提供优质内容上,经济效益也将随之到来。

像田台明一样,花上漫长时间做民宿的,还有桃园民宿协会理事长曾进宝。他做过台菜师傅,当过农民,如今夫妻俩的恩爱农场已经经营了30年。“以前种水果,一遇到台风等天灾就非常惨,必须转型了。我

太太的名字叫做爱爱,为了感谢她,所以农场取名叫做恩爱。”曾进宝花了30年,种了3公顷茶叶,3公顷樱花林,3公顷水蜜桃园,每当樱花季到来,可以吸引20万游人。“我一直记得我的台菜师傅的教导:全力以赴、全神贯注。如果你有心把一件事做成功,或许就需要花20年、30年,所以年轻人不要急功近利。”曾进宝说,台湾民宿产业的发展也是在经历了几个阶段之后才迎来如今遍地开花的局面。

### 分享中收获感动

当民宿主人与客人分享对一种生活方式的营造和对生活的美好想象时,被感动的不仅仅是客人。

海口还客1921精品民宿创办人王禄清还记得2016年10月底的一天,那是他的民宿装修接近尾声的时候,工人说有人送了一堆“破碗”放在民宿。王禄清回去一看,竟是长满了珊瑚的海捞瓷!按照电话打过去,对方是一位素未谋面的阿姨。原来,阿姨经过骑楼老街时,发现了正在装修的民宿。她此前就觉得骑楼老街应该有一家民宿或者客栈,如今还客1921精品民宿实现了她的梦想。激动之余,阿姨把珍藏在家的十几件海捞瓷送给了民宿,希望海捞瓷能够重见天日,通过与客人分享而实现它的价值。“我们用玻璃把海捞瓷封存在民宿的入口边,希望客人能够感受它的故事和价值。阿姨所说的‘分享’,或许就是民宿主人文化的核心。”王禄清说。

在马祖经营民宿的刘浩晨是民宿“二代”,回到家乡接班父母的民宿事业。与上一代人不同的是,刘浩晨在小岛上极力推行“环保理念”:无纸化办公、民宿客房不提供一次性用品,常常与客人探讨环保问题……“有一位客人回程时,在房费之外又给我转账3000元台币,他说是因为听到我的环保理念觉得收获很多。这让我非常感动。”刘浩晨说,民宿主人不仅仅是服务行业,更是在分享一种生活方式。

“房子只是壳,真正赋予这个壳灵魂的是房子的主人。”已经经营12年民宿的嘉义民宿协会常务监事黄昶豪感叹,有些客人已经是十几年的老朋友,他看着客人的孩子从小学到大学毕业,每年都有变化,“在分享生活的过程中,已经像家人一样”。

除了与客人分享,与员工的分享同样重要。

“常常有人问我客栈里的小伙伴为什么如此尽心敬业的为客人服务?那是因为我们都把同事当做森林里一片叶子,让他们发挥优点得到奖励和晋升,让他们的温馨服务给客人创造最佳的环境,让彼此之间像家人一样互相信任。”冯清雄说。



森林客栈连锁酒店里随处可见的“海南元素”。

海南日报记者 张茂 通讯员 王标 摄