

一辈子一件事一生情

海南森林客栈品牌创始人冯清雄

文海南日报记者 赵优



森林客栈万宁日月湾店。海南日报记者 袁琛 通讯员 王标 摄

在日前举行的2019年(第七届)海南乡村文化旅游文化节系列活动“海南乡村旅游与休闲农业发展论坛”上,海南森林客栈第十家分店签约落户乐东黎族自治县黄流镇。从海口、儋州、琼海、万宁、三亚到乐东,海南森林客栈完成了东、西、南、北的环岛布局。海南森林客栈品牌创始人冯清雄,今年3月31日当选为海南酒餐民宿客栈和精品酒店协会会长。

2011年,冯清雄秉承“体验最海南,食用最绿色,娱乐最当地”的理念开始创业,那时的他还是一头乌发。如今,他已是满头白发。多年来,冯清雄一直坚持在海南酒店和民宿行业,坚持为游客讲好海南故事,传播海南文化。



海南森林客栈品牌创始人冯清雄(左)。海南日报记者 袁琛 摄

儿时的庄园梦

从小生长在万宁市龙滚镇的冯清雄,可以说是改革开放后的第一代留守儿童。冯清雄的父母很早就到三亚做生意,年幼的他由奶奶陪伴长大。那时伴随他的,除了对父母的思念,还有对文学的热爱。

“13岁那年,我就梦想拥有一个属于自己的庄园,现在想来就是如今流行的民宿。”冯清雄说。那时,他读《水浒传》,被柴进大官人喜欢结交天下豪杰和乐善好施的义举所感动。后来,冯清雄成为客栈的“庄主”,最早的启蒙老师就是柴进。

1980年代末,冯清雄来到海口学习和工作。自1991年起,他一直在酒店行业工作,先后在海口宾馆等单位任职。28年来,冯清雄看着海口这座滨海城市拔地而起,发生了翻天覆地的变化。城市的车水马龙和高楼大厦让冯清雄埋藏在心底的“庄园梦”越来越清晰:一定要开一家酒店,以森林为名,让城里人呼吸到新鲜的森林空气。

“很多人都觉得外面的世界很美,却忽略了海南这座椰岛和海岛的美。”从一开始,冯清雄对酒店的发展定位就非常明确:不仅要在酒店里展现海南风情、推广海南文化,还要在酒店里注入自己的理想,让椰风海韵成为游客的“诗和远方”。

当冯清雄准备将海口市凤翔路一栋闲置大楼改造成酒店时,周边已经有几十家档次不高却非常同质化的酒店。“一定要做不一样的那家。”冯清雄决定打造一家讲文化、讲品味的主题酒店,让在城市打拼的人们有个地方可以回味自己的乡愁。说干就干!冯清雄以森林为建设主题,将那栋闲置大楼改造为酒店。2011年,海口森林城市酒店开业。火山石、椰

子木、老船木……从乡村提炼出来的文化美感元素,带给人们众多美好的生活意境。实践证明,关心客人的心灵,生意自然就兴隆起来了。

随后,森林城市酒店在海南异军突起,迅速得到市场的认可,逐渐衍生出如今的“森林客栈”“海岛森林”“森林城市酒店”三个品牌十家分店。

给客官“诗和远方”

海南是全国人民的后花园和度假村。海南旅游人、旅游产品应该如何适应并满足“人民日益增长的美好生活需要”呢?

这是一个时代的大课题。冯清雄认为,乡村是城里人魂牵梦绕的精神家园,民宿和客栈将成为酒店业的“宠儿”。当游客在喧嚣的城市打拼、渴望获得一处宁静的栖息地时,民宿和客栈是他们最好的选择。

在每一家森林客栈,冯清雄都希望为客人提供一个安放心灵的港湾。每一家客栈的选址,他都会亲自参与,并向设计师强调“因地制宜、产品走心、在地体验”这三个基本理念。

于是,我们看到了更多旅人的“诗和远方”——

森林客栈万宁日月湾店,是一个“面朝大海,春暖花开”的地方。这里有山有海有河,还是国家级冲浪训练基地,客人可以在此体验冲浪、拉网捕鱼、赶海抓蟹、篝火晚会狂欢等“海岸生活”;

森林客栈琼海万泉河店,是一座浅绿色的建筑,充满南洋风情。客栈旁,万泉河水奔流不息。站在顶楼阳台上,望得见山,看得见水,乡愁萦绕心头;

森林客栈海口高铁东店,就在海口府城琼台福地金花村旁,海瑞罢官和明朝大学士丘濬的故事诉说着琼州人的家国情怀;

在森林客栈儋州两院植物园店,客人最高的礼遇是吃完松涛水库鲮鱼头,和森林客栈服务员——森林“叶子”们欢唱

儋州调声,再听他们讲讲“儋州立业,宝岛生根”和苏东坡淡泊明志的故事……

这些年,冯清雄没把客栈当成生意做,而是把它当作振兴海南乡土文化的事业。“森林客栈卖的不是客房,而是海南的乡土文化和生活方式。”冯清雄说。对于森林客栈的客人来说,亲手摘椰子、第一次拉网捕鱼等住宿外的体验,让他们真正走进了海南。

一生情一辈子还有梦

森林客栈品牌运营至今,没有设立市场销售部,但是分店却越开越多。有人说,森林客栈有点像海南酒店业的“海底捞”,服务有点“变态”:客人凭房卡可免费享受咖啡、茶饮、水果、清洗衣服等服务以及客栈的管家服务。在博鳌,管家教客人如何摘椰子;在嘉积,客栈免费提供厨房,让天南海北的客人共享不同口味的大餐;在万宁日月湾,管家与客人们一起拉网捕鱼,让他们尽情体验渔民生活,感受“原味海南”的正确打开方式。

这其中让游客印象最深刻的,除了本地的生活方式,还有森林客栈服务员——森林“叶子”们的热情服务。“只有满意的员工,才有满意的客人。日本有跪式服务,我们有阳光热情淳朴的‘海式’服务。”冯清雄说,为了打造最有温度的客栈酒店,森林客栈十分看重员工的获得感,经常让他们“跳出海南看海南,跳出国门看海南”。公司不仅多次组织高层管理者和店长到日本、泰国、台湾、丽

江、莫干山等地参观、游学,还不断拓宽员工上升渠道:让优秀员工成为干部,让优秀干部成为店长,让最美服务员成为股东。多措并举下,员工们自然干劲十足。

酒店员工王标为北京游客苏眉提供热情服务后,他们互加了微信。没想到,苏眉在即将返程时突发疾病,被迫滞留海南。在举目无亲的海南,她首先想到的是王标。接到求助信息的王标,第一时间将苏眉送到医院并留院照顾。如此暖心的服务让苏眉十分感动,回到北京后就给王标寄送礼品表示感谢。

“经常有人问我:‘客栈里的小伙伴为何能给客人提供如此周到的服务?’那是因为我们把同事当做森林里一片叶子,不断畅通奖励和晋升渠道,让他们为客人不断提供优质周到的服务。”冯清雄说。

如今,每家森林客栈的前厅都有海南特产售卖区,椰子油、山兰酒、火山村荔枝啤酒等商品展现出浓浓的海南味。“我们希望客人们能通过这些伴手礼了解海南,发现海南更多的美。”冯清雄透露,目前他正在打造开发“森林”品牌周边衍生产品,如食品、日用品等,让森林客栈从住宿品牌成长为本土文旅IP。

“我目前最担心产品的迭代升级,担心客人对店里的产品不满意。如果能让森林客栈成为海南最受欢迎、最令人流连忘返的住宿打卡地,我觉得就值得了。毕竟,我这一辈子就做了这一件事。”冯清雄说。图



森林客栈万宁日月湾店客人在海边拉网捕鱼。海南日报记者 袁琛 通讯员 王标 摄