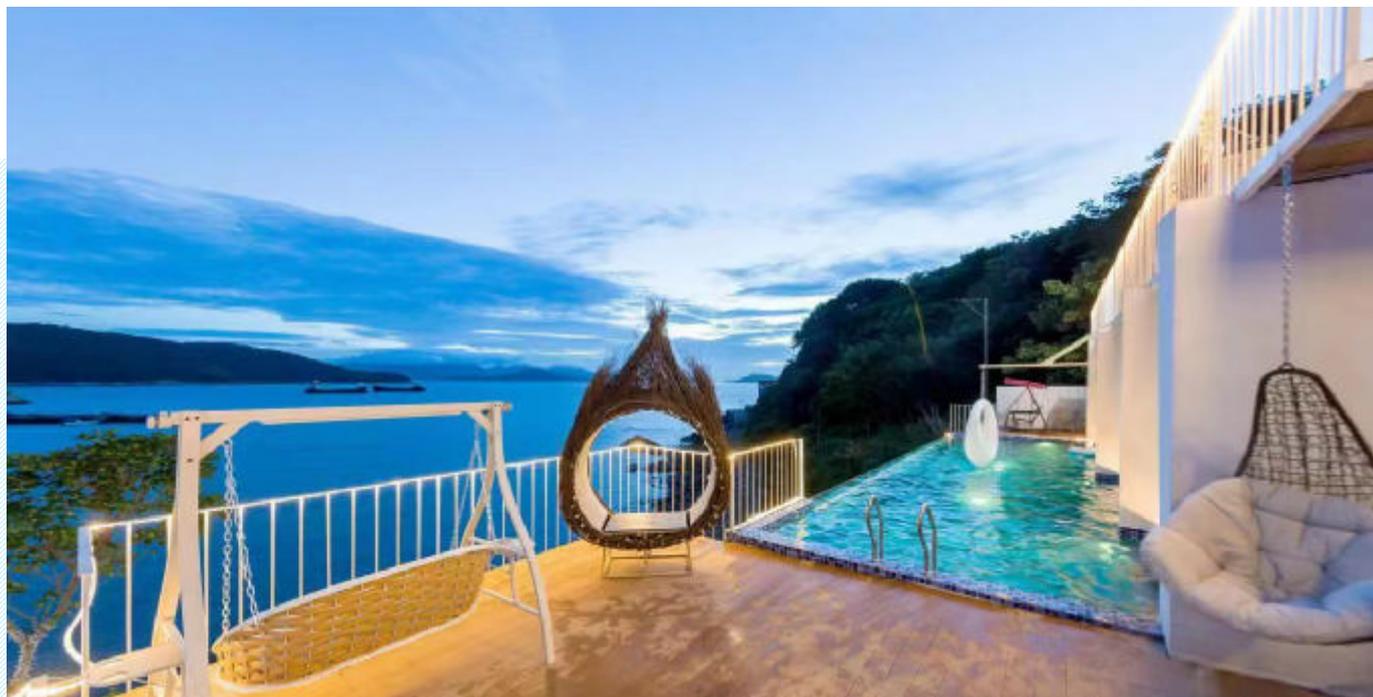


## 她把“台式民宿”带到舟山，用服务细节赢得口碑

□记者 陈静

陈岚娜是舟山人，1999年，她成了台湾媳妇。在台湾的生活中，她不止一次听家人朋友说起民宿，“每一家民宿都有一个故事，能感受到与民宿主理人交流的温情。”

在台湾的旅游经历，让她对当地的民宿有良好的感知，同时也生发出借鉴经验的想法。于是，她几经权衡之后回到舟山，引入我国台湾民宿的经营理念，在舟山一些小岛景区打造别具特色的海岛民宿。



陈岚娜经营的民宿一角

## 主打“台湾风格”为她的民宿引流

“不好意思，这个周末咱们大青山景区店没有房间了，如果有预订的房间空出来，我提前联系您……”8月12日，在朱家尖的某民宿，主理人陈岚娜正在电脑前忙着帮客人安排行程。她的手指飞快敲打键盘，一边不忘安排店员的工作：“今天下午三楼有两个房间退房，明天有新的客人要住进来，尽快打扫干净……”

这个夏季，随着舟山旅游旺季持续，她经营的几家民宿，无论是在朱家尖、东极，还是在嵊泗，数十间客房几乎天天爆满。

“阿姨，待会宁波的一批客人就要到了，他们带着小孩，有可能找不到地方，你到时候和其他几个人一起去接下。记得帮客人拿行李、照顾孩子。”陈岚娜把工作安排得非常精细，甚至反复叮嘱民宿工作人员要把服务的细节做到位。

即便是最忙碌的时候，陈岚娜也非常注重这些服务细节。客人预订的房间，空调要提前开起来，同时开窗通风，15分钟以后再关闭。“这样，房间的空气舒服，制冷效果也好。”她说。

考虑到客人带着小孩，她会提前在房间里准备一些小零食和玩具。她说，当初我国台湾的民宿也正是用完美的服务细节来打动她的。她希望将这种能打人的服务风格借鉴、保留下来，营造的就是“宾至如归”的感觉。

“民宿对客人来说应该是什么？不是一个临时的旅店，而是在旅游目的地地一个家。”陈岚娜告诉记者，她会用心对待每一批客人，提前沟通了解他们的喜好和行程，给他们提供个性化的服务。也正是这种“台湾风格”的服务为她的民宿带来源源不断的客流和客人的点赞好评。

游客章女士在网络平台上大赞陈岚娜的民宿：“房间里的每一样东西都能感受到房东的用心。每次从室外回来，总能看到房间打扫得干干净净。有一次老板娘还亲自下厨给我们做海鲜，真的让我有一种在朋友家的感觉。如果下次去舟山，我还会再住那儿。”

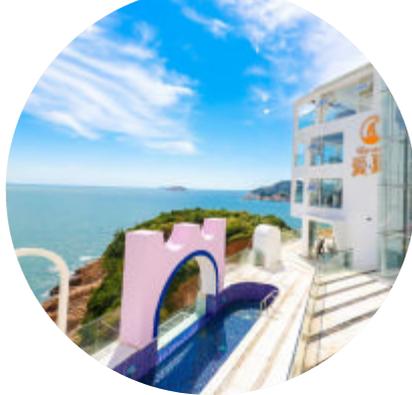
## 一次澎湖之行让她对民宿情有独钟

“借鉴台湾民宿行业优秀的管理经验，肯定能让舟山的民宿经营之路越走越宽。”陈岚娜说，之所以会用这种个性化的服务，是在我国台湾的民宿体验让她心生感触。

2016年夏天，陈岚娜和好友一起结伴去澎湖旅游。“澎湖和舟山很像，也有不少小岛，七八月份是那儿的旅游旺季。当时，我们提前预订了一家民宿。”陈岚娜说，那是她第一次选择民宿，在此之前外出旅游住的都是酒店。“那一次的澎湖之行，民宿让我对旅游有了新的认识。”那时候的台湾民宿已经发展非常成熟，在陈岚娜预订好房间之后，澎湖的民宿主理人就给她发来了不少当地的旅游项目，根据她们的游玩时间规划了行程，还帮她们预订了船票。

“当船临近靠岸的时候，我就看到民宿服务员已经早早等候在了码头，手上还拉着用来欢迎的红色横幅。下船的时候，他们给我戴上了手工编织的花环，特别有仪式感。虽然是很小的举动，但是往往这种细节最能让人感觉温馨。还没开始游玩，我就已经对这个地方有了很好的印象。”

陈岚娜当时选择的是一间海景房，早上起来就能看到一望无际的大海。“因为我的出生地舟山也是海岛，所以澎湖的景致让我特别有亲近感。”在一天的行程开始前，民宿的工作人员事无巨细地询问了他们的饮食习惯，贴心地提供了小摩托作为岛上的交通工具。“澎湖不大，一辆小摩托就是以走遍当地的大街小巷。民宿的工作人员会提前推荐一些景点、美食，如果有需要，有些地方他们还会负责接送。整个行程感觉就像回家，家里人帮你安排好了一切，特别安心、舒适。”



## 研究台湾民宿后，她决定回乡创业

那次澎湖之行，让陈岚娜内心产生了一些波澜。“澎湖的民宿体验给我很大的启发，我觉得酒店注重在硬件与设备方面‘硬实力’的比拼，而民宿更强调人与人之间的关联，体现服务的‘软实力’。”

之后，陈岚娜开始研究台湾民宿业。她说，像花莲、垦丁的民宿，多是独栋的小洋房，设施、卫生条件不输于星级酒店。一些精品民宿的主理人，对待客人的态度，就像招待自家亲戚一样。主理人会 and 游客聊天喝茶、讲当地的乡土人情。来了兴致会亲自下厨，做一些拿手菜招待游客，或自己开车带游客去景点游玩。这种相处方式无需刻意，非常融洽，让游客有一种回家的暖意。而台北、高雄的民宿，多是商品房，临近市中心、交通便利。主理人会直接把钥匙交给游客，里面家电设施一应俱全，非常方便。

陈岚娜告诉记者，澎湖旅行结束，因为和那家民宿的主理人比较投缘，两人成了好友，自己也由此认识了不少其他的民宿主理人，了解到台湾民宿发展的实际状况。“台湾很多精品民宿各具特色。有的民宿主理人喜欢音乐，就会在世界各地搜集珍稀唱片，吸引了不少志同道合的游客；有的民宿主理人是当地的原住民，除了给游客提供住宿外，还安排游客参与到当地的生产生活中，体验民俗；有的民宿主理人喜欢去全球各地旅行，会从不同的地方带来伴手礼、纪念品，成为民宿布置的特色……民宿主理人的喜好会变

成民宿主题的基调，加上装修考究、设计感独特，颇受年轻游客的喜爱。”

后来陈岚娜外出旅游，只要条件允许，就会尽可能选择民宿。在她看来，除了原汁原味的乡土风情，民宿主理人是台湾民宿的核心。通过独具特色的民宿，游客不仅能观赏到当地绝美的风景，还能感受到原汁原味的当地风情，深刻体会当地的文化特色，这是最吸引游客的地方。

说起这些年对台湾民宿的研究，陈岚娜滔滔不绝：“台湾民宿从40多年前起步，如今已发展成了一种具有高附加值的创意旅游产品。从业者无论在民宿产品的创意、经营管理，还是营销推广方面都有丰富的经验。他们在民宿中融入文化，通过衍生、再开发，形成了民宿产业，成为台湾旅游的亮点。我后来听台湾朋友提起，著名景区阿里山有26家酒店、70家民宿，当地三分之一的观产值来自民宿，这让我太震撼了。”

这不禁让她联想到家乡舟山。“和澎湖一样，舟山也是一座旅游城市。2016年时，我通过多种渠道关注舟山的民宿业。当时的舟山民宿业还是渔农家乐形式，特色不足，经营者整体素质也不高，创新能力微乎其微。即使如此，舟山当时的民宿生意依然不错，个别有特色的海岛特色民宿日渐受到游客青睐，成为舟山休闲旅游业的‘新宠’。我当时就想到，民宿有可能成为舟山旅游经济新的增长点。”

在和家人商量之后，陈岚娜决定回舟山开办民宿。

## 回乡创办的多家特色民宿成了“网红”

寻寻觅觅，陈岚娜相中了普陀的东极东福山，计划打造民宿群。这个常住人口不足50人的小岛，没有年轻人，没有产业。也正因为此，这里保留了原生态。

2017年，陈岚娜回到舟山后便马不停蹄前往东极，在多番考察和选择后，与东福山的村民签订房屋租赁协议。“东福山几乎囊括了你在大海的所有想象：阳光、海浪、岛礁以及空气中淡淡的一抹腥……”

两年后，陈岚娜在东福山的民宿开张。“共有26间客房，分为14种房型，每年5月到10月是旺季，客房的入住率几乎每天都在90%以上。虽然在民宿的打造过程中遇到了一些困难，但在当地政府的协助下，都一一得到解决。”

陈岚娜的生活经历为这家民宿增添了几分“台味”。“像对待家人一样对待住客。”她如此要

求民宿的服务员。她把台湾民宿中崇尚自然、尊重生态的理念搬到了东福山。春天云雾缭绕的岩峰、夏天海上绝美的“蓝眼泪”、秋天的第一缕阳光以及冬天暖阳中的一杯咖啡……一系列的“暖”和“美”，吸引了不同年龄的游客。陈岚娜用真诚的经营之道和温情的“台式服务”，让这家海岛特色民宿成了“网红”打卡地。

“自然、生态就是我们主打的内容，完全无需添加多余的东西。”陈岚娜表示，原生态就是东福山民宿的品牌。

这几年，她在朱家尖、庙子湖、花鸟等地都开了分店。“最近几年，舟山交通设施的变化日新月异，对旅游业帮助非常大，我非常看好舟山，相信疫情过去后，舟山的旅游业一定会迎来爆发。”陈岚娜说。

## 带动当地人就业，助力小岛共富

每到海岛旅游旺季，陈岚娜的4家民宿基本上处于每天满房的状态，而工作人员自然也是忙得脚不沾地。她告诉记者，目前4家门店一共有30名左右工作人员，以当地居民为主。对当地村民来说，民宿带来的收益是实实在在的。除了房屋租金，服务员的年均收入有近7万元。此外，还有旺季雇工20人。

朱家村村民钟阿姨，年逾花甲，已经在陈岚娜开的民宿工作了6年，无论是打扫卫生还是煮饭烧菜，都是一把好手。60多岁还能在家门口赚钱，对一个渔村妇女来说是一件想不到的好事。“原本村子冷清得很，女人们除了种地、织网也没事可干，整天只能围着灶台转，没有什么赚钱的门路。现在，不仅游客越来越多，好些年轻人也回

来创业了。村里越来越热闹，村民们都有了赚钱的地方，日子也越过越红火。”钟阿姨笑着说。

舟山的民宿发展多年，如今已形成了一定规模，各种特色民宿、精品民宿也越来越多，竞争自然激烈。“台湾民宿也很多，几十年发展下来，那里始终保持着互帮互助的优良传统。例如一家民宿客满的话，就会把游客推荐到另一家民宿，有的游客的需求比较个性化，就会帮他们联系合适的民宿，而不是非要把自己的民宿。这样有点类似产业联盟，使整个民宿产业发展形成一种良性循环，有序竞争。现在我也模仿这样的经营方式，希望可以带动很多的民宿主理人，让海岛的民宿发展更加健康，带来更多的客源。”陈岚娜说。

照片由受访者提供