



自地盖 打造天天客满的好民宿

台湾最成功的民宿主经营秘诀分享

SH美化家庭编辑部◎著



中原出版传媒集团

也传媒

中原农民出版社



打造 天天客满的好民宿

SH美化家庭编辑部◎著

著作权合同登记号：豫著许可备字-2015-A-00000333

原著作名：人生出走！自地盖民宿

作者：SH美化家庭编辑部

本书经由凯琳国际文化代理，由风和文创事业有限公司正式授权中原农民出版社有限公司出版中文简体字版本。非经书面同意，不得以任何形式任意重制、转载。

图书在版编目（CIP）数据

打造天天客满的好民宿 / SH美化家庭编辑部著. —郑州：中原农民出版社，2017.1
ISBN 978-7-5542-1537-1

I. ①打… II. ①S… III. ①旅馆—经营管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字（2016）第310873号

出版：中原出版传媒集团 中原农民出版社

地址：郑州市经五路66号

邮编：450002

电话：0371-65788679

印刷：河南安泰彩印有限公司

成品尺寸：170mm × 234mm

印张：15.75

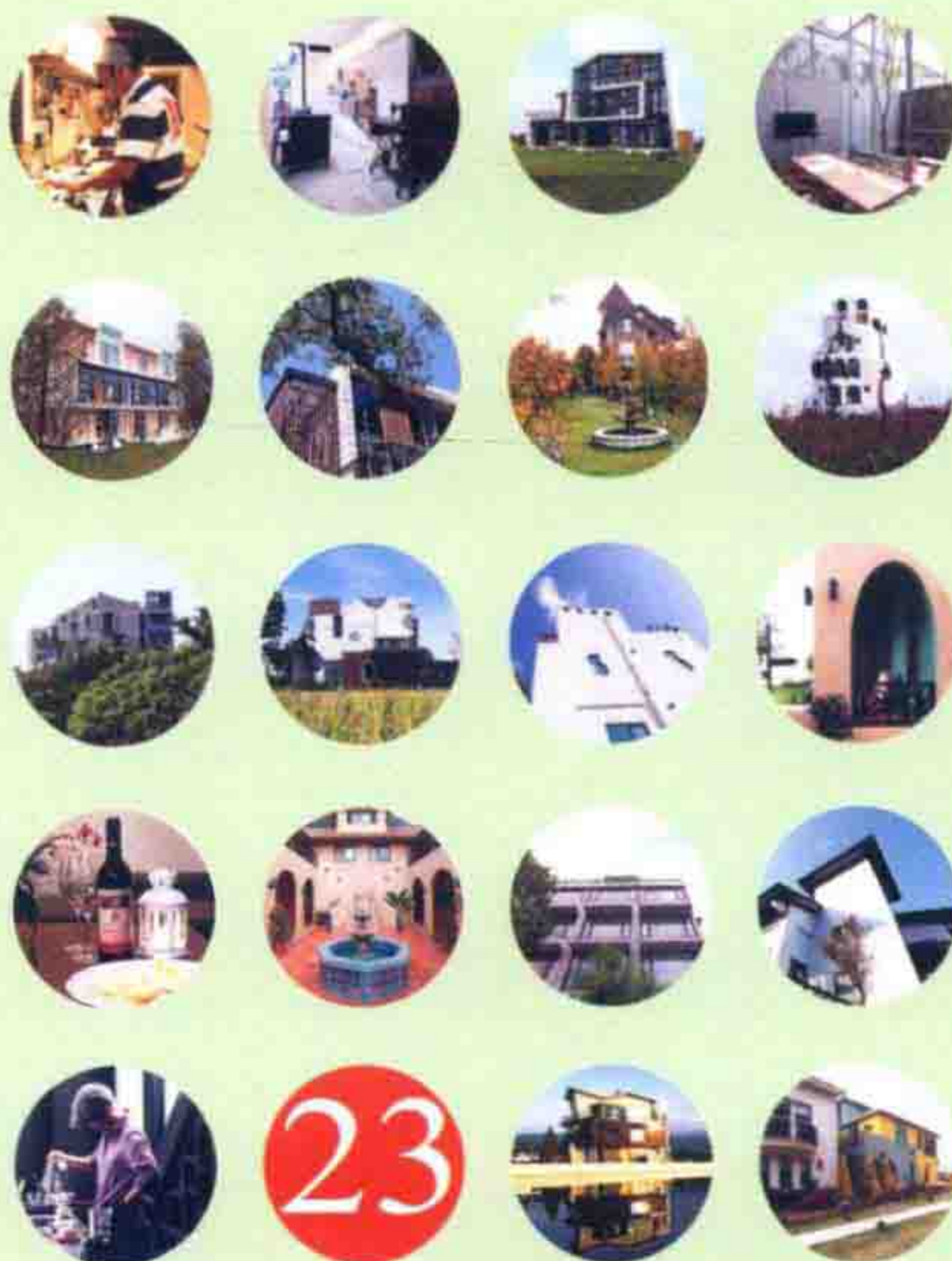
字数：250千字

版次：2017年4月第1版

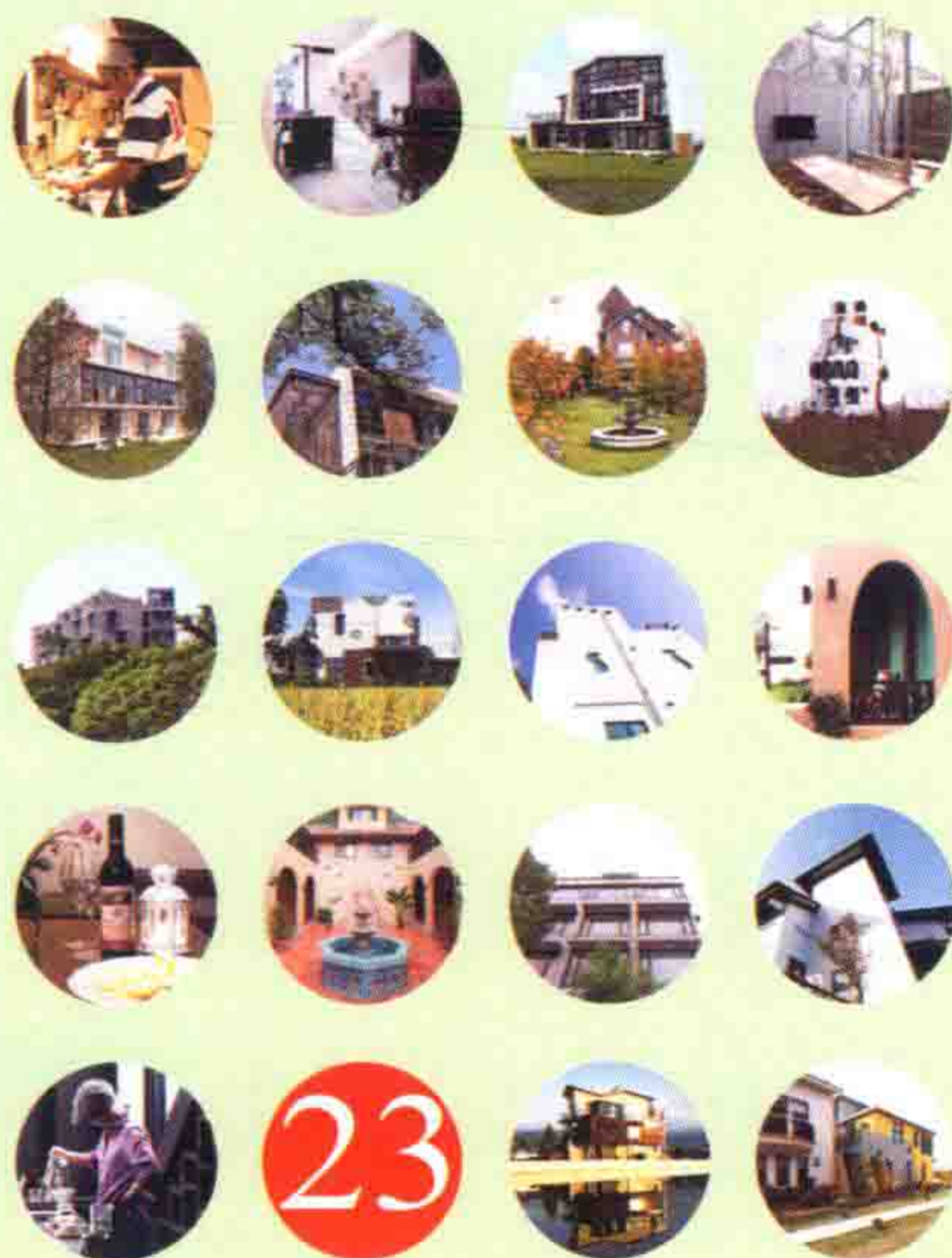
印次：2017年4月第1次印刷

定价：98.00元

... 臻美生活艺术馆 ...



... 臻美生活艺术馆 ...





聚焦你的强项

PART A

民宿主人必懂！好服务是被管理出来的

把握与顾客接触的“真理时刻”，创造超高回客率 8

民宿业就是服务业，调整心态必须马上开始

提升顾客满意度的秘诀，在于认真把关每一个真理时刻

这样做可以多点利润，提升营业额的小诀窍

PART B

规划民宿前，必先聚焦的五大重点

主人：民宿代表主人想传达的生活态度·迷路为了看花 14

室内：用室内风格抓住目标客群的心·调色盘筑梦会馆 26

建筑：建筑是第一眼的决胜关键·光现旅宿 36

服务：服务是建立差异化最快的途径·漫步酒庄 My château 46

地点：再偏僻的地点也有高人气·阿朵避 58

PART C

民宿主人必学！原来生意上门的诀窍在这儿

量身定制“专属网站”，成功达成民宿营销第一步 70

PART 1 观念篇：网页是民宿重要的营销环节，而且绝不是最后一个

PART 2 行动篇：了解自己的优势，让打动人心的网站帮你说服顾客

PART D

经营民宿时，聊一聊你的动人故事

附录4P×3C的营销策略分析

一个关于“怀念阿爸”的故事·陈桑民宿 76

一个关于“热爱树仔”的故事·ChooArt 树也 Villa 88

一个关于“全家都是艺术家”的故事·蛙塘 100

一个关于“异国之恋”的故事·愿井 112

一个关于“为孩子改变人生”的故事·自然卷北欧风格民宿 124

一个关于“鲑鱼回流”的故事·英格兰小古堡 136

一个关于“小资上班族创业”的故事·布拉诺城堡 148

一个关于“建筑师转行”的故事·日光行馆 160

一个关于“35 岁冒险”的故事·35A-LI 172

PART E

民宿主人必知！买地学问大

五大类不要碰的NG土地，教你快速练会挑地精准眼光 186

NG 01. 先删除完全不能盖的土地

NG 02. 放弃会提高工程费用的土地

NG 03. 放弃会浪费时间周旋沟通的土地

NG 04. 最意外！原来这些选地考虑很重要

NG 05. 最基本！一定要知道的选地考虑

PART F

经营民宿后，计划扩大你的事业版图

附录4P×3C的营销策略分析

毛森江的民宿版图计划 毛铿→毛屋→毛院子 190

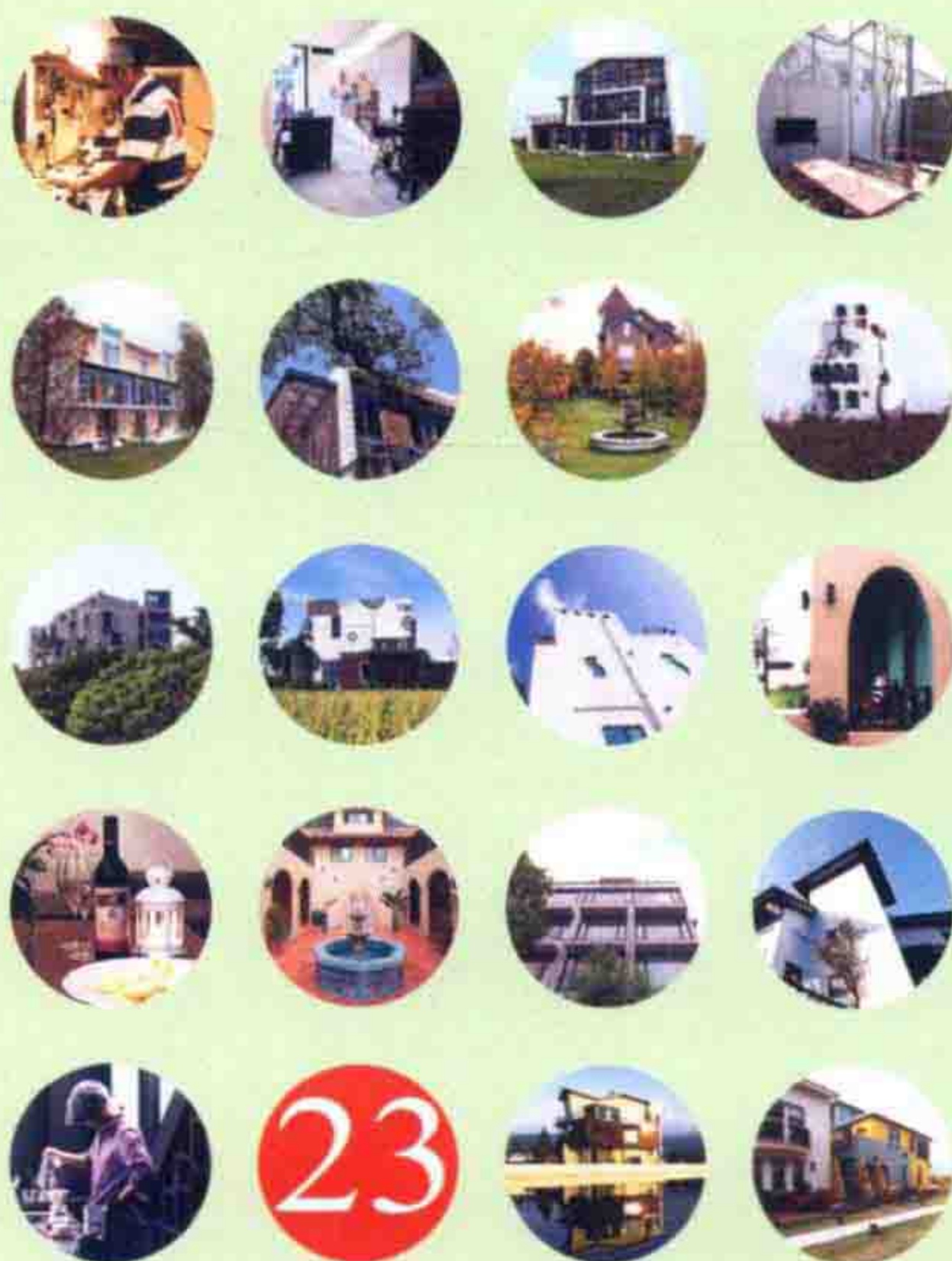
Well 的民宿版图计划 希腊边境→北非花园→人鱼之丘→第四间民宿筹备中 202

牛爸与牛妈的民宿版图计划 垦丁牧场旅栈→二手童话 214

慧君与庭妃的民宿版图计划 缓慢金瓜石→缓慢北海道→香草 HOUSE →缓慢石梯坪 226

西卫海民宿村的民宿版图计划 海之径+海旅巢+海蓝蓝+海湾湾+海璞 238

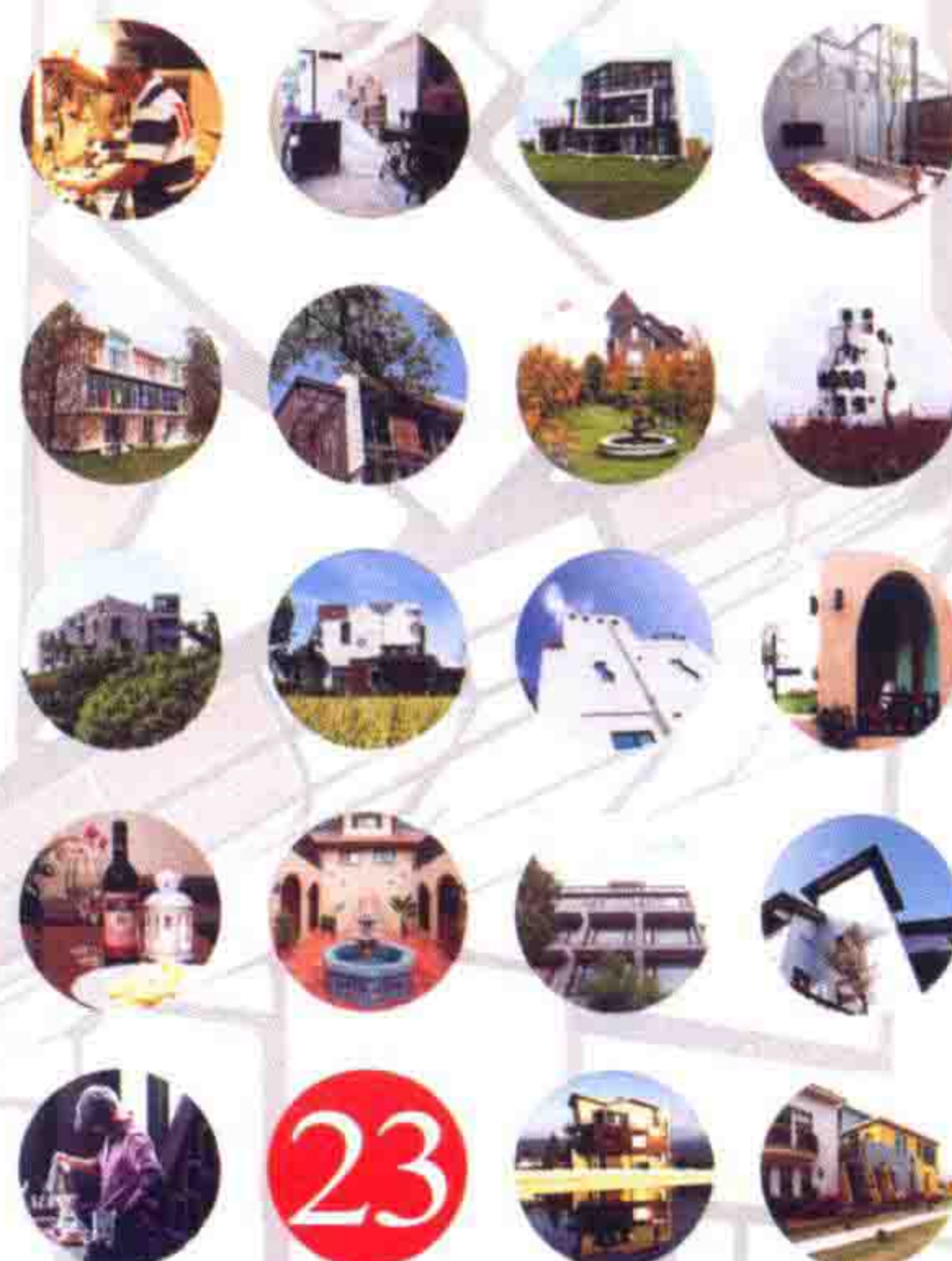
... 臻美生活艺术馆 ...





打造 天天客满的好民宿

SH美化家庭编辑部◎著



聚焦你的强项

PART A

民宿主人必懂！好服务是被管理出来的

把握与顾客接触的“真理时刻”，创造超高回客率 8

民宿业就是服务业，调整心态必须马上开始

提升顾客满意度的秘诀，在于认真把关每一个真理时刻

这样做可以多点利润，提升营业额的小诀窍

PART B

规划民宿前，必先聚焦的五大重点

主人：民宿代表主人想传达的生活态度·迷路为了看花 14

室内：用室内风格抓住目标客群的心·调色盘筑梦会馆 26

建筑：建筑是第一眼的决胜关键·光现旅宿 36

服务：服务是建立差异化最快的途径·漫步酒庄 My château 46

地点：再偏僻的地点也有高人气·阿朵避 58

PART C

民宿主人必学！原来生意上门的诀窍在这儿

量身定制“专属网站”，成功达成民宿营销第一步 70

PART 1 观念篇：网页是民宿重要的营销环节，而且绝不是最后一个

PART 2 行动篇：了解自己的优势，让打动人心的网站帮你说服顾客

PART D

经营民宿时，聊一聊你的动人故事

附录4P×3C的营销策略分析

一个关于“怀念阿爸”的故事·陈桑民宿 76

一个关于“热爱树仔”的故事·ChooArt 树也 Villa 88

一个关于“全家都是艺术家”的故事·蛙塘 100

一个关于“异国之恋”的故事·愿井 112

一个关于“为孩子改变人生”的故事·自然卷北欧风格民宿 124

一个关于“鲑鱼回流”的故事·英格兰小古堡 136

一个关于“小资上班族创业”的故事·布拉诺城堡 148

一个关于“建筑师转行”的故事·日光行馆 160

一个关于“35岁冒险”的故事·35A-LI 172

PART E

民宿主人必知！买地学问大

五大类不要碰的NG土地，教你快速练会挑地精准眼光 186

NG 01. 先删除完全不能盖的土地

NG 02. 放弃会提高工程费用的土地

NG 03. 放弃会浪费时间周旋沟通的土地

NG 04. 最意外！原来这些选地考虑很重要

NG 05. 最基本！一定要知道的选地考虑

PART F

经营民宿后，计划扩大你的事业版图

附录4P×3C的营销策略分析

毛森江的民宿版图计划 毛铿→毛屋→毛院子 190

Well 的民宿版图计划 希腊边境→北非花园→人鱼之丘→第四间民宿筹备中 202

牛爸与牛妈的民宿版图计划 垦丁牧场旅栈→二手童话 214

慧君与庭妃的民宿版图计划 缓慢金瓜石→缓慢北海道→香草 HOUSE →缓慢石梯坪 226

西卫海民宿村的民宿版图计划 海之径+海旅巢+海蓝蓝+海湾湾+海璞 238

聚焦 你的强项

PART A

民宿主人必懂！ 好服务是被管理出来的

8 把握与顾客接触的“真理时刻”，创造超高回客率

服务达人李宏智说：“一间餐厅 80% 的业绩是由 20% 的常客所创造出来的。”
提高回客率就能创造营业额，调整心态、管理服务流程，
找出属于自己风格的待客之道，必能通过口碑宣传达到绝佳的民宿获利。

PART B

规划民宿前， 必先聚焦的五大重点

主人 + 室内 + 建筑 + 服务 + 地点 = 超人气民宿

管理大师彼得·杜拉克曾说：

“把时间花在自己的长处上比克服自己的弱点有效率。”

不论管理自己还是企业，要懂得聚焦亮点。

经营民宿也一样，把优势放在自己最擅长的地方，

即能快速创造出和别人不一样的特色民宿。

14



主人

民宿代表主人想传达的生活态度
迷路为了看花

26



室内

用室内风格抓住目标客群的心
调色盘筑梦会馆

36



建筑

建筑是第一眼的决胜关键
光现旅宿

46



服务

服务是建立差异化最快的途径
漫步酒庄château

58



地点

再偏僻的地点也有高人气
阿朵避

服务达人 李宏智 (Jeff)

现任熙芮餐饮顾问有限公司负责人、静宜大学副教授
历任 Gordon Biersch Brewery Restaurant 吉比鲜酿股份有限公司总经理、TGI Fridays 星期五股份有限公司营运部协理、Blockbuster 百视达国际有限公司全区营运处长等职。
2013 年出版《服务达人术》一书

民宿主人必懂！好服务是被管理出来的

把握与顾客接触的“真理时刻”， 创造超高回客率

民宿主人像个一人分饰多角的演员，对应于餐饮服务业来说，既是第一线的外场人员，也是餐厅经理，更是老板。然而需要花最多时间扮演的，正是直接面对客人的外场人员。服务达人李宏智 (Jeff) 说：“一间餐厅 80% 的业绩是由 20% 的常客所创造出来的。”因此，提高回客率就能轻松创造营业额。如何培养外场人员独特且贴心的服务态度？下面就由服务达人 Jeff 来传授民宿主人如何调整心态，管理服务流程，找出属于自己风格的待客之道，从而通过口碑宣传达到最佳的民宿获利。

开胃前菜

民宿业就是服务业， 调整心态必须马上开始

“服务是客人在你的民宿中体验如何被对待、招呼的一种态度、礼貌和感觉。”



Q. 你是孔雀型人格吗？

→请培养热情、乐于分享的个性

许多保险公司或大型连锁服务业，在招募业务员或服务人员时都会先进行 DISC 人格测验，这个测验可以将人归纳成老虎、孔雀、猫头鹰、无尾熊、变色龙等五种，而其中最活泼、外向、喜欢表现的就是孔雀。对于民宿主人这个行业来说，具有孔雀型人格就是最具亲和力的人。在你准备创业开民宿之前，Jeff 认为最先要提醒自己的就是：“我做好进入服务业的心理准备了吗？”一间民宿不管盖得多漂亮、花了多少建造成本，最后能够吸引回头客的关键仍然在于主人，能让顾客回到你的民宿，就像回到好朋友家做客一样，经营就成功了一半。



Q. 你知道今天顾客的入住原因吗？

→请练习阅读你的客人

简单来说，民宿业就是餐饮业与旅馆业的综合体，再加入浓浓“家”的味道在其中。所以许多成功的旅馆经营经验可以套用在民宿上，举例来说，客人打电话订房的同时，你是否问过客人这次旅行的目的？是庆祝结婚周年、家人生日，还是求婚？当客人有特殊的目的，就是民宿创造口碑营销的大好机会，你可以在能力范围内准备小礼物、房间布置的惊喜，甚至是床边的一张卡片、一束花、一瓶酒，都是客人对民宿留下深刻印象的记忆点，也会是他告诉别人的故事，为你的民宿做免费宣传。（※ 服务达人 Jeff 提醒：当你已经开口问客人，就代表你会有所表示，问了却什么也没做是服务业大忌）

此外，Jeff 表示不只在订房时你可以问客人问题，在客人待在你民宿的任何时刻，你都要懂得用问题问客人，来试探他们的心情，进而调整对客人的服务方式，这就是所谓的“阅读客人”，随时随地都可以创造顾客对民宿的记忆点。



Q. 你严守所谓公司的规定吗？

→请多多对客人说 YES

每个人都会有外出吃饭、购物受气的经历，最常听到的一句话就是“这是公司的规定”。这句话看似合理，但一个真正重视服务的公司，是绝不轻易说出这句的。试想当你提出了一个菜单上没有的菜色，而餐厅尽力以现有的材料为你做出这道菜，你能不满意餐厅的服务吗？好感度能不大大提升吗？甚至这间餐厅将永久进入你的口袋名单，成为推荐给朋友的第一首选。从民宿服务来看，民宿外场人员经常就是老板本人，所以更能够有弹性去回应客人的要求，千万不要放弃这样的好机会，听到一个顾客的要求，不要立刻说 NO，而是先想想有没有好的替代方案，说不定你用心的回答与做法将成为民宿永被流传的传奇故事（负面宣传亦然）。



Q. 你听到了天使的声音吗？

→请勇敢面对客人投诉问题

服务业是一种“人”的行业，人会出错在所难免，但错误之后的弥补是比错误本身更为重要的事情。服务达人 Jeff 表示，在面对顾客抱怨时，如果能够换个心态想，把这类抱怨视为是一种来帮助你更好、更进步的“天使的声音”，就能够有正面的心态去面对它。尤其以口碑传播来说，通常 1 位顾客可影响 6 位亲友，6 位再各自影响 6 位亲友……所以一个顾客背后代表的是无法衡量的顾客数，怎能不好好处理呢！在这个网络发达的年代，一篇博文的无情吐槽，影响的岂止 6 位朋友。因此 Jeff 认为处理顾客抱怨，一定要遵循以下原则：

1. 第一时间响应 接到客人投诉信之后，在最短的时间内打电话道歉，提出弥补方案。
2. 请让他讲完 先听顾客把事件状况说完，不要一开始就抢着解释。
3. 最好面对面 电话道歉之后，不妨招呼顾客再回来一次，改变顾客的负面印象。