

微型 旅宿 经营学

黄伟祥 Bob——著



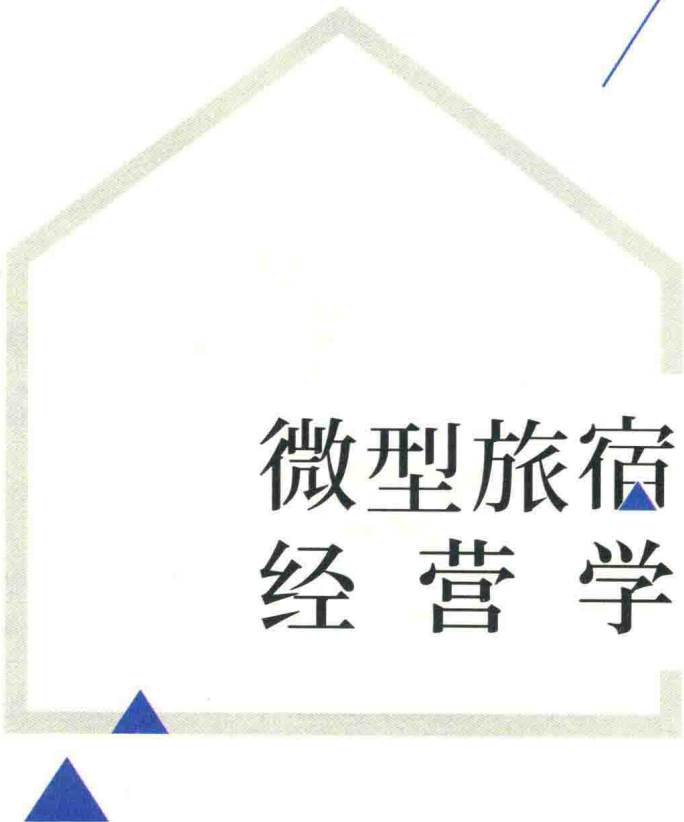
Micro
Tavern
Management



南方出版传媒
广东人民出版社



黄伟祥 Bob —— 著



微型旅宿 经营学

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

微型旅馆经营学 / 黄伟祥著. —广州: 广东经济出版社, 2019. 3
ISBN 978-7-5454-6349-1

I. ①微… II. ①黄… III. ①旅馆-商业经营 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 162218 号

版权登记号: 19-2018-045

责任编辑: 程梦菲 张晶晶

责任技编: 许伟斌

封面设计: 门乃婷工作室

《微型旅馆经营学: 民宿、青旅、B&B、商旅, 设计到实教战圣经》

i 中文简体字版©2019年, 由广东经济出版社出版。

ii 本书由台湾城邦文化事业股份有限公司麦浩斯出版正式授权, 经由凯琳国际文化代理, 由广东经济出版社独家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。

本著作限于中国大陆地区发行。

《微型旅馆经营学》

Weixing Lǚsù Jīngyíngxué

黄伟祥 Bob 著

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	东莞市翔盈印务有限公司 (东莞市东城区莞龙路柏洲边路段)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	13.75 2 插页
字数	180 000 字
版次	2019 年 3 月第 1 版
印次	2019 年 3 月第 1 次
印数	1~5 000
书号	ISBN 978-7-5454-6349-1
定价	58.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 37601950 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601980 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 胡志海律师

· 版权所有 翻印必究 ·



献给正在筑梦及逐梦的旅宿人



自序

设计=创意+延伸性

设计是一种有逻辑的创作行为，因此设计师考虑各种信息、情报后，针对人们的需求逐步分析、探索，再用独特的美感诠释理念，成就令人动容的创作。

Dieter Rams^①认为：“好的设计要包含以下十点：创新、实用、美感、易懂、低调、诚实、持久、条理、环保、极简。”

Thomas J. Watson^②说过：“好设计就是好生意。”

朱延智^③博士说过：“越重视品牌的企业，就越重视设计。”

这也是本书出版的重点——希望能让读者当自己的旅宿经营者。

《微型旅宿经营学》不只从基础开始讨论该不该开一间旅宿，更探讨了深层的旅宿面向，让你通过成功旅宿的三大生存条件——空气、阳光、水（噢～不！我指的是“数据、软件与硬件”）来布局，运用硬件、软件与数据，以及有逻辑的创意行为来创造创新、持久的自主旅宿品牌。

什么是微型旅宿？这个词语你可能无法Google得到，因为这是我所“孕

① Dieter Rams，德国著名工业设计师，出生于德国黑森州威斯巴登市，与德国家电制造商博朗（Braun）和机能主义设计学派有很密切的关系。

② Thomas J. Watson，美国商人，在1914—1956年间出任国际商用机器公司（IBM）首席执行官，带领IBM在20世纪20—50年代发展成国际知名的商业机构。他实行有效的管理，使IBM赚大钱。

③ 朱延智，现任明道大学创新与经营学系助理教授，著有《图解产业分析》等数十本著作。

育”出来的专有名词。2012年初，我开始对我自己所谓的“微型旅宿”下了一个定义：它是一个小规模（Tiny Scale）的住宿形态，“微型”的广义包含了日租房、民宿、短租公寓/套房、青年旅馆、小型旅社、客栈、露营地、农家乐及沙发客（couch surfing）等。至于会叫作“旅宿”，则是因为我认为住宿这档事占了旅程几乎50%的重要性，它不只是住宿环境，更是旅程的一部分，而且是重要的那一部分。台湾“观光局”在2012年底正式开创台湾旅宿网，“旅宿”这个名词似乎也代表着产官学界开始注重这种产业的发展，因此无论是业者或消费者都必须审慎待之。但在这本书里读者基本上不会看到太官方的旅宿经营管理理论式分析，反而会是最实际且受用的信息分享，放松心情来阅读它吧！

Just relax and enjoy it!

也因为我早期曾经在饭店担任过一线人员，包括门童、行李员、总机、订房员、前台接待员、餐厅服务员、行政楼层主管、营销业务人员等，几乎饭店内的所有工作都经历过一番，因此非常能够体会业者现在在经营上感受到的痛苦。而一直到了2012年，我因缘际会跳进了线上订房平台（OTA），主要工作就是接触经营旅宿的业者以及担任线上营销的协助者，这几年手上流动的对象已经接近四位数。我发现真正充满经营智慧的是那些中大型旅馆以外的旅宿，一言以蔽之，这就是三折肱为良医。也因为我们不是含着金汤匙出生，没有一开始就请专业经理人、开好几间连锁旅店的本钱，因此我们从“微型”开始，而这本书的用意就是要让你能够HOLD得住全场，经营旅宿更加上手，提高产能，事半功倍！

《微型旅宿经营学》，我们姑且把它当成一本工具书，正在逐梦的经营者务必熟读，或是任何一位即将投入微型旅宿的梦想者，建议得要先熟读内容后再考虑是否愿意和我们一同“沦”为旅宿人喔！



前言

这里我也是要再次不厌其烦地解释一下心目中的“微型旅宿”：其代表着60房以下的商旅、民宿、青年旅馆、日租房、沙发客、露营地等。而我们为什么特别要针对这样规模的旅宿来探讨线上营销或是设计理念呢？

故事是这样的，一般中大型旅馆有充分的预算去安排PR（公关）或是有集团资源可以共同整合应用，不仅事半功倍甚至可以轻而易举地成为媒体吹捧的首要对象，但数量最多、最弱势且资金较不耐“烧”的微型旅宿们，一不小心就成了营销弱势方。因此，我希望大家能够分享一些快捷、有效和正确的方法来协助微型旅宿的创业者们一起抗战，在住宿市场培养出一块园地，让大家可以健全地发展与进步。

■ 青年创业的首选不再是咖啡馆，而是微型旅宿！

数年前，南投、宜兰、花莲、垦丁，这些区域的民宿渐渐兴起，一、二线的城市小旅社默默转型成青年旅馆，小型精品、商务、设计旅馆兴起，一同踏入微型旅宿的大熔炉。与中大型旅馆的等级比较起来，微型旅宿的门槛的确亲民一些，这也是为何在短短的几年，B&B、Hostel、日租房、小型旅馆等如雨后春笋般地发展，前两年更因为有大陆的观光效益，促长了供需比，更增加了多元的住宿环境来适应各式不同的消费者需求。此外，青年们有着强烈的创业精神，大家更愿意尝试门槛较低的微型旅宿，当自己的管家，这一股微型旅宿势力已经慢慢增长。

■ “观光惨业”如何逆境重生？

2016年，台湾观光产业的发展，在同行之间被称为“观光惨业”。2016年1~7月累积来台旅客人数与2015年同期相比增加约8%，旅馆、民宿数量在这一年间也增加了14%，总数量从9467家增加到10822家。平常接待团客的中大型旅馆也渐渐出现断层，也因为很长一段时间没有好好经营FIT（散客、自由行客人），一时间也无法用FIT的体量来填补缺口，而导致现金流困顿，最后碍于成本考量只好用折扣吸引FIT市场，虽然能挽救住房率，但平均房价已经失衡，整体年度的RevPAR^①锐减，整个旅宿产业哀鸿遍野。

也因为这样，越来越多业者想要重新学习如何做好线上营销与FIT市场。想要在这战场上撑到最后，拥有别人参不透的秘技绝对是必需的！让我们一步步成为微型旅馆的霸主吧！

① RevPAR是Revenue Per Available Room的缩写，意为“平均每间可供出租客房收入”，或者“平均客房收益”。RevPAR是衡量饭店客房经营水平和投资回报的一项重要指标。国际通用的饭店教科书、国际饭店管理集团采用的统计体系，以及饭店投资业主、饭店经营者、与旅游和饭店相关的咨询公司，都将RevPAR作为非常重要的指标来使用。客房出租率和实际平均房价是饭店经营活动分析中两个非常重要的指标，但是，如果单从客房出租率或是单从实际平均房价分析来考核客房的经营业绩，都是片面的，甚至会得出相反的结论。而RevPAR将这两项重要分析指标结合起来，能够合理地反映客房的经营质量。

RevPAR的计算公式为：

RevPAR=客房总收入/可供出租客房数 或 RevPAR=客房出租率×平均房价

目 录

Chapter 01 为什么他们订单接不完？设计旅宿案例介绍X4---3

绿代表（GO GREEN）：叶绿宿---5

致代表（精致）：有窝客栈---11

幸代表（小确幸、轻设计）：小南天生活轻旅---17

亲代表（亲民、人文、当地特色）：金门北山洋玩艺民宿---23

Chapter 02 从1条毛巾开始学习：微型旅宿的规划---31

START 设计 | 绝对值 | 的微型旅宿---32

2-1 微型旅宿的硬设计---36

专栏1 微型旅宿的建筑与室内设计---44

2-2 微型旅宿的软设计---53

专栏2 微型旅宿的服务设计---71

2-3 微型旅宿的数据设计---79

专栏3 SEO应用术---86

Chapter 03 永续经营法则：微型旅宿的经营---93

3-1 从“4W1H”检视你的微型旅宿---94

3-2 微型旅宿经营实力养成---106

Chapter 04 微型旅宿的O2O：线上营销制胜关键---119

4-1 OTA线上订房大破解---120

专栏4 OTA深入探索---161

4-2 线上营销工具应用---170

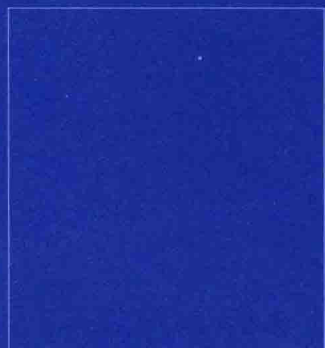
专栏5 区块链应用--176

结语 微型旅宿的成长与未来---178

附录 线上营销懒人包---181



从一条毛巾开始学习，
微型旅宿经营学。



“微型旅宿”是我所“孕育”的一个词，其代表着60房以下的商旅、民宿、青年旅馆、日租房、沙发客、露营地等。很多人看到这里可能就开始想，我家的空房是不是也可以拿来出租？但实际上开家旅宿可没那么简单，这里我将介绍独具特色的四家旅宿，它们各有各的特色，我将其分类为：绿代表（GO GREEN）——叶绿宿；致代表(精致)——有窝；幸代表（小确幸、轻设计）——小南天生活轻旅；亲代表（亲民、人文、当地特色）——金门北山洋玩艺。



Chapter 01



为什么他们
订单接不完？

设计旅宿案例介绍

× 4





Case1

绿代表 (GO GREEN) : 叶绿宿

我曾经在一家温哥华的饭店服务过，它是一家 ECO-friendly（环境友善）的高端酒店，被 Green Key Global（绿色旅宿评估系统）评为 5 Green Key Hotel（绿色钥匙五星旅馆）并拥有 4 Green Key Meetings（绿色钥匙会议计划四星）。但在这边的 ECO 不代表低廉或低价，而是代表有效节能、减少碳排放和环保相关的建设。他们在顶楼建立了有机蔬菜园区和养蜂区，早餐的新鲜蔬菜和现采蜂蜜是他们的一大卖点，而事实上早在 2008 年他们就开始进行这一系列有意义的活动。终于，很开心在台湾陆陆续续有很多微型旅馆也被这样的氛围感染了。毫不讳言地说，在台湾做绿建筑很大程度上是为了领取地方政府的补贴，因为绿建筑的标准加诸建筑成本上不是一般微型旅馆能够承担的，所以我们好不容易在台中发现了一个从头绿到尾的叶绿宿旅馆，它从 CI（企业识别）到建筑体，甚至于到房内软件的应用都处处充满了“GO GREEN GO ECO”的清新感。

Data

叶绿宿旅馆

台中市西屯区西屯路二段287号

04-2707-7373

年度平均住房率：八成以上

“我常被询问到，为何选择绿色环保作为旅馆的特色，但其实我们并非刻意去选择这块作为特色，而是认为自然环保本来就是一个非常重要的议题，所以在确定要做自己的旅馆时，就希望能通过软硬件上的设计去支持绿色环保这个议题。”叶绿宿旅馆的主人Kevin这么说道。而他们后来也发现这个坚持是对的，不但让叶绿宿在一片设计旅馆市场中展现出独特性，也让更多旅客了解到绿色旅行是可行的，甚至是更加愉快并具有启发性的。

因此在硬件部分，叶绿宿旅馆内有明亮的天井，用对外窗取代中央空调，让自然通风、采光成为可能。走进叶绿宿就像走进一片森林，13米高的植生墙兼顾美感及降温功能，还能向室内释放芬多精。另外，馆内全面使用LED灯，热水供应采取热泵加热系统，而非一般旅馆采用的锅炉制热，更能兼顾节能省电。客房内不主动提供一次性用品，使用按压式沐浴洗发乳及节水淋浴喷头。自2017年起，更全面采用饮水机为旅客提供饮用水，馆内不再提供瓶装水，为的就是让旅客更加贴近环保。因此，2017年被他们定义为叶绿宿环保元年。

■ 陪睡小盆栽让环保与人更亲近

在软件部分，叶绿宿在官网提供了环保专案：以车票折扣、无一次性用品优惠价等来鼓励绿色旅行。并且发挥小小巧思，将平淡无奇的房卡套结合风景明信片及书签供旅客免费使用，增加旅客和叶绿宿的联结。而通过自制的台中市旅游地图，结合搭乘公共交通工具的方式设计，免费提供给每位旅客使用，鼓励旅人利用公共交通低碳旅行，同时体验台中之美。

而旅馆主人觉得自然环保本身对于大众来说，是比较生硬且有距离的议题，因此除了馆内绿化让旅客能亲身感受自然的美好，更设计了可爱的多肉陪睡小盆栽，让客人通过接触自然，爱上自然，进而萌生对自然环保的重视。





叶绿宿在每间客房里都放置了可爱的多肉陪睡小盆栽，让客人通过接触自然，爱上自然，进而萌生对自然环保的重视。

走进叶绿宿就像走进一片森林，13米高的植生墙兼顾美感及降温功能，还能向室内释放芬多精。