

# 从深圳到厦门 跨界转行用心就行

证券时报记者 陈英

曾经鲜为人知的小渔村曾厝垵,如今扎堆了近300家各种特色的家庭客栈。在“曾厝垵”公交车站下车后,随便问个路人,“浪琴里海墅客栈”在哪里?对方很快往身一指,一栋淡黄色的三层洋房便映入眼帘。地理位置的便利,让开业不到两年的浪琴里很快成为当地的地标。

## 转行

客栈的老板是一对来自深圳的年轻夫妻,老公是福建人,老婆是广东人,两人在深圳认识,建立了小家庭。2005年,两人创业开外贸公司,从事工艺品家居饰品出口。凭着多年工作的积累,公司的生意还不错,两人很快积累了一定的资金。然而2008年金融危机后,随着国内成本不断上升,国外订单逐年缩减,外贸公司的经营越发困难,硬撑了两三年后,夫妻俩不得不另谋出路。老公小吴的同窗好友,在厦门开了一家客栈,建议他俩考虑考虑。

好友的客栈就开在厦门一个叫曾厝垵的小渔村里,这些年,曾厝垵声名鹊起,慕名而来的游客日益增多,好友的客栈开张才半年,盈利不错。对于客栈经营,小吴夫妇没有任何经验,因为有朋友引路,加上向往“面朝大海,春暖花开”的悠闲生活,夫妻俩有点心动。2012年1月,好友来电说曾厝垵有一栋楼很不错,适合合作客栈。小吴连夜赶到厦门,考虑到这栋房子产权不明确,最终没有定下那栋楼。但此后的3个月里,小吴频繁往返厦深之间,到处物色合适的客栈。

这栋占地500多平方米的楼房,通透敞亮方正,地理位置特别好,对面即是金沙碧蓝,随时可以漫步沙滩。”老板娘小陈对客栈的选址非常满意,这也为客栈后来的经营奠定了良好的基础。

年租金6万,租约10年,合同很快签了下来。因为孩子不满两岁,随后一段时间里,夫妻俩一个在厦门跑装修,一个在深圳照顾家人,分居两地开始忙起客栈的前期建设。经过大半年的敲敲打打,2012年底,夫妻俩的“浪琴里”正式营业了。2012年,我们决定开客栈的时候,这里的房租已经上涨了,且涨的速度非常快。我的好友,只不过比我们早开半年,差不多的房间数,但整栋的年租金只有4万多。不过,我们也算入行及时。现在,在曾厝垵里,稍微地段好点的小洋房,年租金已经接近10万元,且还有可能上涨。即便如此,我们经营的这一年多里,还有许多人不停地在这里找房子



陈英/摄

开客栈,小小的曾厝垵里,如今已经有近300家民宿。”小吴跟记者说。

因为是旺季,加上好友的帮忙引荐,小吴夫妇的客栈经营并没有费太大力气就迎来了第一波入住高峰期。2013年元旦前后,刚开张的浪琴里尽管还没有开始网络宣传,但依旧天天客满,订单不断,这让小吴夫妇很欣慰,觉得这次200万投资的选择没错。可好景不长,元旦一过,春节假期前期,厦门旅游进入一年中最淡的季节,浪琴里的生意冷清了许多,这让小吴夫妇初次尝到了开客栈的压力:店租、人工、水电,每天都在烧钱,可入住率就是不高。

## 企稳

以前看人家开客栈,只看到他们晒太阳、浇浇花的悠闲生活,轮到自己是别人,才体会到行不容易,客栈经营哪是别人想的看海收钱的行当?如果外贸行业

起死回生,我们倒宁愿杀回去的,相比之下,做外贸比开客栈轻松多了。”老板娘小陈跟记者感叹:曾经也有打退堂鼓的念头,想把客栈转让出去,可从一砖一瓦到现在的运营,浪琴里耗费了家人大半年的心血,就像自己孩子一样。

生意清淡的时候,夫妻俩如当初创业一样积极研究对策,找好友学习经验,建网站、开网店,想方设法地进行推广。随着旺季的来临,加上夫妻俩的努力宣传,浪琴里的入住率开始稳步回升。客栈经过这一年多的运作,现在已经逐渐进入良性轨道。从管理到运营,到宣传,我们总结摸索了一套自己的方法,目前来看,客栈发展并不需要我们担心太多。旺季的时候,浪琴里的入住是每天爆满,即便是淡季,我们也有80%的入住率。”小吴告诉记者。其他客栈也和你们一样,生意稳定吗?记者问。小吴说:当然不是,这么小的村子里,一下子进驻了几百家客栈,竞争是可想而知的。每个客栈都有自己的装修风格,各花入各眼,仅靠个性外观吸引

人是有限的,生意如何,还得看是否用心经营。”小吴告诉记者,即便在游人如织的曾厝垵里,还是有很大一部分客栈人不敷出,经营惨淡,或关门,或转让,有的甚至才开业半年。浪琴里能有如此稳定的入住率,跟他们脚踏实地的做事风格息息相关。首先是地理位置的便利性,这在淡季很重要。几乎每个到达曾厝垵村口的游客,转角就能看到我家的洋房,所以我们一半的客人不用宣传是自己找上门的。其次,我们很注重服务,从客户的角度出发解决问题,因此回头客很多,很多客户是住过的客人推荐来的朋友。加上我俩为了宣传好客栈,对网络运营的学习,这让我们家的浪琴里在网上也有了一定的口碑。”

事实上,小吴夫妇在自家客栈的一楼还开了家“闽南私厨”,从深圳到厦门,从外贸到经营客栈、涉足餐饮,夫妻俩一直脚踏实地地打造自己的未来。前10年,我们把青春奉献给了深圳,接下来的10年,我们会脚踏实地地打拼厦门。”老板娘小陈说。

# 个性:让家庭客栈有了灵魂



证券时报记者 刘雯亮

钢琴、油画、阿拉丁神灯,一走进位于厦门鼓浪屿上的朵拉民宿,证券时报记者便被这个富有浓浓欧洲乡村风格的家庭旅馆所吸引。墙壁上悬挂着一幅巨型油画,一位右手玩鸟,左手拿着烟斗,浑身上下散发出慵懒气质的贵妇人似乎在向游客诉说自己悠闲生活。

朵拉民宿的吴怀安掌柜,这位土生土长的厦门人指着这幅画,略带调侃地告诉我们,民宿不就是为了迎合这些有钱有闲人的需求而出现的吗?

## 为了女儿而开店

吴怀安掌柜和他的妻子,还有他们那00后的女儿,正是这家家庭旅馆的主人。在鼓浪屿家庭旅馆商家协会

的册子上,记者看到温馨和美的自我介绍:老公——朵拉爸,性温和善钓鱼,喜欢鼓浪屿菽庄花园四十四桥和中华浴场,据说那是钓鱼的好去处;老婆——朵拉妈,爱自由喜花草,对于在鼓浪屿上哪个时节应该到哪家老别墅的围墙外或哪条小巷里赏哪种花,可以如数家珍般地滔滔不绝向你介绍半个小时。他们的女儿,那就是朵拉啦。本来不叫朵拉,客人们都这么叫她,就叫吧”。朵拉妈说。这个小店汇集了我们夫妇在鼓浪屿上的生活感悟。”介绍当时的开店经历时,这位带着书卷气的吴掌柜打开了话匣子。本来我们夫妇是做园艺公司。但厦门台风多,做园艺公司比较辛苦,加之考虑到朵拉要上小学,我们看重位于鼓浪屿的音乐学校。朵拉妈为了方便照顾孩子,就想到了在鼓浪屿开名宿。如今,除了鼓浪屿的朵拉民宿之外,我们在鼓浪屿和曾厝垵还拥有两家分店,即日光朵拉和海岸朵拉。”

## 网络营销的第二拨投资人

据鼓浪屿家庭旅馆商家协会许一心会长介绍,鼓浪屿的家庭旅馆建设经历了两个阶段:第一波在2008年之前,主要以上海人投资为主。与现在的情况不同,当时的投资气候并不成熟。旅游市场多以一日游为主,很少有客人愿意在鼓浪屿住宿;第二波是在2008年5月,为

了鼓励发展鼓浪屿家庭旅馆,厦门市委市政府专门出台了若干扶持政策。之后,鼓浪屿家庭旅馆得到较快发展,并在2010年至2011年上半年,经历了一个成长的小高峰,随后发展有所放缓。

第二波建设是以娜雅家庭旅馆为代表,我们是这拨中比较靠前的投资人”,吴掌柜介绍,论申办证照,我们是第60家拿到家庭旅馆的正规执照。我们这一拨主要以70后的投资人为主,营销理念往往比较先进,擅长网络推广。”

其实,没有互联网,就没有今天鼓浪屿民宿的蓬勃发展”,吴掌柜坦言,我们不仅建设了自家店的网站,方便客人直观了解朵拉民宿的风格,还和携程网、去哪儿网、艺龙旅行网都有合作。在上述网站,客人可以很容易地找到我们家的店,并方便客人直接在网上下单订房。与此同时,我们会用心回答客人的留言,并对客人反映的问题作出积极回应和改进。”

## 满足年轻人个性化需求

随着生活水平的不断提高,生活方式的转变,旅游已经成为我国大众需要。在假日旅游中,家庭形式往往唱主角。可以说,家庭旅游者造成家庭旅馆供求变化的主要因素,因此,家庭旅馆的目标市场定位于家庭出游队伍,而非商务客人。与国内一般旅馆所不同的是,家庭旅馆以当地家庭为依托,旅游者入住家庭

■ 记者手记 | Reporter's Note |

# 别让梦想成了一道快餐

陈英

因为厦深铁路的开通,身边许多朋友选择到厦门去旅行,问他们计划住哪里,十之八九选择家庭客栈。

家庭客栈并不是现在才出现的新事物,却在近几年成为一种风靡的时尚。加上网络的推广渲染,以及隔空订房的便利,家庭客栈以其个性化成为越来越多游客,特别是年轻人出外旅行的住宿选择。这方面,厦门将网络宣传运用到极致,把家庭客栈的个性化融入到名气已经很大的鼓浪屿旅游中,生生营造出“文艺、清新、小资”的氛围,使得风格各异的家庭客栈似乎成为厦门旅游的另一张名片。有些人甚至把体验特色客栈作为前往鼓浪屿的重要目的。

有人爱,自然就有人建;有暴利,自然就有更多的人闻风而动。来自四面八方有实力的创业者拎着百万的资金,以“寻梦”之名来这里打造自己的新家园:租别墅、找设计、搞装修、建客栈、发帖子、做宣传……一阵折腾之后,便以为可以悠闲地坐在阳台的靠椅上,看着人潮涌动的鼓浪屿,轻松收钱。于是,小小的鼓浪屿上,10年间迅猛出现了近200多家家庭客栈。风靡蔓延,与之隔海相望的另一个小渔村——曾厝垵也变得不再宁静,近300家色彩斑斓、个性十足的家庭客栈“手握手”地挤在不大的小村里,让这个沉寂了几百年的小渔村很快被推崇为“国内最有文艺范”的地方,甚至有人评价“曾厝垵之于鼓浪屿,正如束河古镇之于丽江、双廊之于大理古城”。

网络的影响力是巨大,游人慕名而来。刚从厦门回来的一朋友跟我抱怨:“这次特意去体验网上疯传的鼓浪屿民宿。拖着行李,穿行在岛上弯弯曲曲的坡路上,手里捏着指示短信,在如蜘蛛网般的小巷中寻找预订好的客栈时,我还在憧憬,跟其他客栈相比,这里会有什么独特之处?可当我筋疲力尽,数次问路仍不知道东南西北之后,我有点气急败坏;如此复杂的路况,客栈连个带路人也没有,这点服务意识都没

有,第一印象是破坏了。在丽江、在三亚、在西塘……去任何客栈,稍微复杂的交通路线,对方总会回复:‘您乘车到某某路口,在那里,您给我电话,我会派人去接您的。’曾经,当一身疲劳放下行李看到客栈掌柜急急匆匆走来的身影,顿时有了一种回家的感觉。在这里,没有,有的只是恼火。”如此这般罗列了鼓浪屿客栈的各种不成熟。

网上的质疑声随着厦门旅游的火热而逐渐增多:“如今的鼓浪屿面目全非,曾经引以为豪的老教授、老艺术家们都不堪骚扰搬走了,空留着几栋没有生命的大楼;路面琳琅满目的各色小店充斥着小商品市场批发的小玩意,毫无原创特色;客栈装修倒是形色各异,却没有主人的热情和温暖。整个厦门旅游,给人一种快餐的感觉,徒有空壳而无内容,到此一游倒也罢了。”事实上,我在号称“国内最文艺”的曾厝垵里游荡,也是这样的感觉。小小的村庄里,横七竖八纵横交错地挤着几百家客栈,狭窄的小道上随处堆积着建筑垃圾,污水横流、电线乱搭……五彩缤纷的小文艺店里,种类繁多却商品同质化。逛了半个小时,实在找不到有吸引力的地方让人流连忘返。

与此同时,无论是鼓浪屿里,还是曾厝垵边,许多刚开业不久的客栈贴出“转让”的牌子。与当初蜂拥而至扎堆来开客栈一样,现在退房转让逃离的商家也不少。探听了几家失败的案例,原因很多:房租上涨,运营成本太高,亏损厉害;想法很简单,现实很残酷,客栈的钱赚得不轻松;地理位置不好,网络推广不专业,入住率不高,不知道怎么做,干脆不做了……曾经信心满满梦想因为现实的打击,如同快餐一般昙花一现。这其中,有贷款数百万的,有倾其所有的,还有头脑一热合伙凑钱投资的,失败的原因就那么几样,有外在环境的不完善,更有内在准备的不理智。投资不是靠热情,每个成功者身上都背负着坚韧和耐劳。

因为爱所以要求,因为要求所以埋怨。网络里有关厦门家庭客栈的负面消息并不少,好在有关部门已经开始关注,有些人已经开始理性思考,未来是美好的,但总得靠真诚去打造!



陈英/摄

为现实。那么,厦深铁路开通后,对于鼓浪屿的民宿产生了哪些影响呢?

吴掌柜告诉记者,在厦深铁路正式开通的首个元旦和春节假期,朵拉民宿的客流量还算平稳,并未出现大起大落。其实,2009年朵拉民宿刚开张的第一年,自2010年4月,温州至厦门的动车开通后,厦门鼓浪屿的客流量已经出现井喷,导致民宿供不应求。当然,厦深铁路的开通,对于鼓浪屿而言绝对是利好。就目前看,其吸引广东周边的人流的效应正在持续发酵。”

“一般来说,从每年5月开始到国庆都是鼓浪屿的旺季。暑假期间,我们民宿的入住率最高,几近客满。前一个月左右是淡季。据我了解,淡季中鼓浪屿有些民宿的入住率仅有10%,因此当前民宿的经营压力主要体现于淡季。”吴掌柜坦言,面对淡季,我们有一些措施应对,比如下调价格,淡季的房价下调至旺季的一半左右;或者联合鼓浪屿家庭旅馆商家协会举行一些活动吸引客流,包括目前处于策划中的鼓浪屿音乐节、艺术节等,或者去海外推广鼓浪屿民宿等。”

## 厦深铁路效应有待发酵

2013年12月28日,厦深铁路首列从深圳北始发的列车缓缓开出,标志着厦深铁路正式开通,令广东人“早喝深圳茶,午品潮汕菜,晚游鼓浪屿”的旅程变