

“牡丹迎客季”行业人物故事系列——

精品酒店管家：拼到最后，还是文化和服务

□洛报融媒记者 宋扬 文/图

说陈媛媛是酒店管家，有点屈才，她除了这个身份，也是投资人+管理者。

但是，在她所在的酒店管理公司里，不分职位高低，人人都是酒店管家，都要一心为酒店规划，为客人服务。也许，这就是九间房酒店洛阳店能够在市场和客户心中占据重要地位的原因。

牡丹花开迎宾季，是洛阳酒店民宿业的旺季，咱来听听九间房“霸占”携程网“洛阳精品民宿TOP1”的原因和经验。

1 从房地产营销管理，成为酒店创始人

2017年，老城区天心文化产业园招商，该文旅综合体的项目业态中，需要一家精品民宿。陈媛媛作为九间房酒店管理有限公司的董事总经理，和园方签约，打造九间房洛阳店。

为什么选择做民宿酒店？九间房的命名来源于什么？是只有九间客房吗？这是许多房客爱问陈媛媛的问题。“我是做房地产策划营销出身，十几年前我和伙伴在上海、湖北、河南等地策划、营销了许多知名楼盘，后来我们成立了酒店管理公司，第一家民宿是在襄阳用九间员工宿舍改造的，所以取了这个名字，‘九’在传统文化里也是一个吉祥数字。”陈媛媛娓娓道来，洛阳开九间房时，公司在襄阳已经开了3家精品民宿酒店，陈媛媛虽不是酒店业“小白”，但对经营这家1500多平方米、投资1500多万元的洛阳新店，依然心怀忐忑。

2 酒店从摆设到理念，始终贯穿文化味

许多人说，九间房的成功，选址就占了一半。

陈媛媛不否认，当初入驻这里，就很看重位于园区西北角紧邻天堂明堂景区的位置。酒店的一侧客房外就是景区，推开窗仿佛能触到千年盛唐文脉；吃早餐、喝咖啡、露台小憩时，辉煌壮丽的天堂就是身旁的风景，这种优势无可取代。

但是，作为精品民宿酒店，陈媛媛认为，设计风格、文化底蕴才是受欢迎的核心。九间房的不同门店，均采取单店单设计，一店一品位，因地制宜，因时装饰。譬如九间房洛阳店背靠天堂明堂，采用白墙灰顶原木色的简约风格，不喧宾夺主，甘当配角，衬托古建筑的富丽堂皇。同时，在小景观上下功夫，碎石铺的庭院，看似不经意摆放的石刻，池塘里自由游弋的小乌龟，正值花开落英缤纷的野桃树……令人身居闹市却如置身桃源。

“客房装饰采用橡木，摆件和家具是明清古董，茶叶选自百年老字号吴裕泰，鲜花、茶道、手工精油熏香等，融入设计师心血和感情的设计带有温度。”陈媛媛感到骄傲的是公共空间和庭院的“留白”：“做酒店民宿都想让房间数量最大化，但我们只做了22间，把本可以做不少客房的空间留出来，让客人有更舒服的体验。”



陈媛媛(左)在给服务员交代工作

3 周到贴心服务，是管家操心的事

“今天给客人提供的水果是定购的奶油草莓、白色恋人草莓和圣女果。”在酒店前厅开放式的前台，陈媛媛一边查看水果的新鲜度，一边跟身穿民国风店服的服务员交代工作。“看，今天的茶水是用陈皮、黄菊、枸杞、桑葚泡的四宝茶，如果客人不喜欢还可以更换。”一旁的黑板上，写着“四宝”的功效。

陈媛媛说，酒店里每个工作人员都是酒店管家。“我们秉承人性化、个性化、定制化的管家式服务，预测需求、满足需求、创造惊喜，把服务做在顾客开口前，不对顾客说不。早餐是手工做的新鲜套餐，贴心的小礼物、用心的旅游推荐讲解、像家人一般的离店后问候互动，一点一滴的细节服务决定了客人的忠实度。”

虽然孩子才上小学，但陈媛媛有八成的夜晚都住在酒店，为的是更好地处理酒店事务。“和大酒店比，我们的客房数量不多，客人更多是高品质高需求的散客，在硬件吸引他们的同时用心做好服务是灵魂所在。”所以，一早打车去给客人端回他们想喝的牛肉汤；半夜外出买药，或紧急开车送不适的客人去医院，并不是偶尔才发生的事。

4 熬过疫情前景虽好，但劝人慎重入行

九间房打造了1年多才开业，可惜2019年12月开业不久就遇到疫情。“开开停停，接待四面八方的来客，那段时光令人难忘。”陈媛媛说，那段日子就练内功，公司旗下酒店经常进行视频会议、课件培训，而九间房洛阳店也组织了丰富多彩的非遗文化主题活动。

“畅杨杨剪纸、宋氏面塑、复原唐果子、手作唐代银饰等，各种非遗类文化活动既让客人了解洛阳的底蕴，也提供一个文化交流空间。”陈媛媛说，这些无形的文化赋予九间房独特的魅力，连续几年该店稳居携程洛阳最佳人气客栈榜首，还获得市文旅局十佳精品民宿首席及省文旅厅、市住宿协会的奖项等。

“近年，洛阳旅游迎来了蓬勃发展，别人只看到我们的房价从几百元涨到了现在的上千元，但其实酒店和民宿市场并非大家想象得那么好赚钱。”陈媛媛说，建议不要凭着一腔热血就盲目投资，做民宿要有理智客观的短期、长期规划，要有抵抗风险和长期经营的理念，要有对地方特色文化的情怀和真诚服务的决心、细心、耐心等。

从去年到今年，洛阳新开酒店尤其民宿数量大幅增加，激烈的竞争中不免出现良莠不齐的现象。陈媛媛说，守住情怀，坚定初心，做好服务，相信在政府管理引导和政策扶持下，洛阳的酒店民宿业会在市场洗牌下，迎来更好的春天。



九间房雅致的庭院