

欢迎扫码关注  
厦门商帮圈

## 民宿管家

# 搬行李陪闲聊 推荐游玩打卡地

### 作为身兼数职的多面手,这一行业优秀从业者在厦门比较稀缺



#### 新职业新观察

“是今天刚到厦门吗,我这边帮您拿下行李……”近日,记者走进曾厝垵的隐秘之境海景民宿时,00后浩浩(化名)正协助前台为客人办理入住手续,并在简单闲聊的间隙与客人拉近关系,帮他们搬行李去预订的房间。浩浩所从事的职业就是民宿管家。

据人社部数据,随着民宿行业蓬勃发展,民宿管家从业者数量也实现了从“0”到“百万”级规模的跨越。并于2022年被纳入《中华人民共和国职业分类大典》,正式叩响新职业大门。那么,民宿管家的工作内容是什么?成为民宿管家需要具备什么条件?近日,记者实地探访。 记者 吴佳 实习生 陈宇婕



■ 客人入住前,民宿管家检查房间卫生情况,用品是否齐全整洁。 吴佳摄

▼ 民宿管家为客人搬行李入住预订房间。 受访对象供图



#### 观点 希望出台入职规范 不断优化民宿体验

近年,入住民宿越来越受青睐。赖女士告诉记者,觅海民宿周末和节假日基本都是满员,即便是在工作日,民宿入住率基本也能维持在九成。那么,如何给予游客更好的入住体验,人才是关键。“但是,真正能一肩挑的民宿管家依旧‘难觅’。”

厦门旅游集散服务中心民宿平台负责人廖立南说,厦门目前还没有就民宿管家开展相关考核及准入标准,不过,被纳入国家职业大典意味着“民宿管家”这个行业未来将越来越规范,厦门市思明区民宿协会也已经关注到行业发展需求,正在筹备一些相关课程。同时,也非常希望相关部门能出台民宿管家的入职规范等。

“现在准入门槛太低了,导致民宿服务良莠不齐,这也是民宿行业有序健康发展的一个痛点。民宿管家入职规范及相关培训,能为行业发展提供高素质的人力资源保障,推动民宿体验不断优化。”廖立南说。



■ 民宿管家为客人办理入住手续。 受访对象供图

#### 案例 被民宿工作氛围所吸引 化妆师转行当民宿管家

隐秘之境海景民宿是目前 MisooHi 在厦门面积最大的一家民宿,共有38个房间,店长也是从民宿管家成长起来的95后邓云蕾。2018年,酷爱化妆的邓云蕾幼师专业毕业,和朋友结伴来厦旅游,并留厦成为一名旅拍化妆师。由于工作特性,邓云蕾结识了不少民宿从业人员,被民宿的工作氛围吸引,于是,2019年邓云蕾果断转换职业赛道,成为一名民宿管家。

2021年, MisooHi 在厦门开出第四家民宿,邓云蕾就成为了该民宿的店长。“目前, MisooHi 在厦门已经拓展到7家民宿,其实很多民宿的店长都是从民宿管家成长起来的,因为优秀的民宿管家是多面手,工作中能熟知民宿所有运营环节。”邓云蕾说。

“近年来,思明区民宿数量整体在攀升。”厦门旅游集散服务中心民宿平台负责人廖立南介绍,民宿的官方定义是:利用当地民居等相关闲置资源,经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800平方米,主人参与接待,为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。目前,符合官方定义的民宿,思明区大致有超800家。行业要高质量发展,优秀的民宿管家不可少,而目前在厦门并不是所有民宿都有民宿管家。

#### 服务 需要为客人定制旅游 身兼数职工作不轻松

提及民宿管家的工作内容,很多人觉得不过是接待顾客、办理入住、打扫卫生,其实不然。在去年6月被人社部纳入新职业后,民宿管家的定义逐渐清晰——提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。从定义上分析,廖立南觉得,根据客人个性化需求提供定制服务是民宿管家较有亮点的工作内容。

“入住民宿的客人经常会咨询哪里有好吃的、哪里好玩的,这时除了日常接待,就需要根据客人需要为其推荐游玩打卡地等。”邓云蕾表示,2019年,一对来厦度蜜月的新婚夫妻让自己印象深刻,“他们入住我就职的民宿,在详细了解他们假期的天数和诉求后,我为他们测算好了包括费用、路线等在内的旅行攻略,包括租车享受环岛路骑行之旅,去镇海角取景拍摄以及后来

登上鼓浪屿打卡,甚至跟拍摄影师、的士司机等都是我帮忙联系的。”

陪客人闲聊、推荐游玩路线、介绍名小吃、还要算账做会计、监督民宿工程进展等……在觅海民宿店长赖女士看来,民宿管家身兼数职,并不轻松。比如,客人下单后,提前一天与之联系,将民宿地址、交通指南、注意事项等内容发送给客人;客人到店时,协助客人办理入住并根据需求提供一些旅游咨询,帮客人将行李搬到房间,同时告知客人房间设施设备如何使用等;客人退房后及入住前,民宿管家还要逐一检查房间卫生状况,一方面检查保洁的清理情况,另一方面也要看客人是否有遗漏东西。“床上地板是否留有头发、洗漱用品是否摆放整齐,床上用品是否洗干净……如果不达标,保洁员又很忙的时候,民宿管家也会自己动手清理。”

#### 门槛

#### 善交际有耐心会电脑 对学历专业要求不高

早年做过民宿管家的张凌瀛告诉记者,民宿管家一个宗旨就是把民宿当家,把客人当成家人,进行情感的互动,提供有温度的服务。

记者查询多个招聘网站发现,厦门民宿管家的招聘信息不少,任职要求包括沟通能力强、善交际、有服务意识等,基础工资大多从4000元/月起步,根据个人能力、民宿规模等高低不同。

记者采访多个民宿后发现,总体上看,目前在厦门,民宿管家入职门槛相对较低,对于学历、专业等均没有严格要求,幼师、乘务、酒店管理、商务英语等来自各专业的毕业生都有担任民宿管家。但是,邓云蕾也表示,民宿订单基本都来自网络平台,所以民宿管家一定要会电脑的基础操作;并且,优秀的民宿管家关键还是看服务态度、沟通能力,性格也不能太内向;同时,耐心勤劳也是必不可少的。

“我们的民宿依山而建,房间多面积较大,需要帮客人搬行李爬上爬下,对体力要求也不低。所以,店内除了前台、保洁和店长,还设有5名民宿管家,以二十来岁的年轻小伙居多。”邓云蕾说。

不过,觅海民宿店长赖女士认为,酒店前台等相关工作经验,会是从业加分项,至于当地的旅游知识储备等,入职后可以通过公司培训慢慢掌握。