숙박업 운영 핵심 비결,

실제 전문가에게 듣다

외국인도시민박업 운영



숙박업 운영 핵심 비결, 실제 전문가에게 듣다

외국인도시민박업 운영

(1) 자기 소개 부탁드립니다

서울 은평구 외국인도시민박업 연330을 5년째 운영 중인 김지훈이라고 합니다.

(2) 외국인도시민박업을 운영하면서 숙지해야 할 부분은?

우선 '지속적인 개선'이 필요하다고 생각합니다. 이용자들의 니즈에 맞춰서 반영하다보면 더 나은 숙소가 되어가고 있을 겁니다. 그렇다고 모든 니즈를 반영하기에는 비용면에서 규모면에서 한계가 있습니다. 적정하게 작은 점, 큰 점들을 개선해 나가야 합니다.

(3) 연330에서 개선했던 점은?

일례로 어린 자녀들을 둔 가족들은 '낙상방지 및 넓게 사용하고자' 더블사이즈 침대보다 싱글침대 두 개 혹은 세 개를 합쳐서 이용하는 것을 선호하고 있습니다. 이런 니즈에 맞춰 저희 숙소의 경우 침대가 이동이 편하고 이동 후 안정적인 파운데이션형으로, 매트리스의 경우 소프트 매트리스에서 미디엄하드 매트리스로 변화를 꾀하였고, 실질적으로 다수의 이용자 분들이 침대를 합쳐서 이용하고 계십니다. 또한, 5성급 호텔을 가도 침대 옆 협탁에는 콘센트 여유가 없거나 콘센트 여분이 있는 곳은 침대에서 먼 경우가 잦았습니다. 마찬가지로 저희 숙소 또한 일반 집을 재구성 했기에 이런 점이 약점이었고, 이를 개선하기 위해 최초 인테리어 개선 당시 어느 정도 보완했지만, 그마저도 부족함을 느껴서 얼마 전 한번 더 개선을 하기에 이르렀습니다. 이처럼 사소하지만 개선할 수 있는 점들을 빠르게 적용할 수 있는 것이 소형 숙박의 장점인데, 첫 시설 후에 이제 끝이다는 생각으로 변화가 없으면 새로이 생겨나는 업체들과 경쟁이 쉽지 않을 것입니다.

Before



After



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

외국인도시민박업 운영

(4) 코로나와 같은 상황에도 운영을 유지할 수 있었던 노하우는?

하나. 모든 숙박객들에게 80%의 에너지를 쏟자. 입니다.

항상 100%의 에너지로 친절하게 응대를 하다, 일부 비매너 숙박객들을 만나게 되면 지칠 수 밖에 없습니다. 차라리 20% 에너지를 남겨놓았다 매너 숙박객들에게 베풀면 오히려 그들에게 에너지를 받을 수 있습니다. 다양한 사람을 만나는 업종이다보니 멘탈 관리를 필수라고 생각합니다.

둘. 직접 만나고 먼저 배려를 하자. 입니다.

심심치 않게 무인점포 절도 나 사건사고를 뉴스에서 많이 보셨을 겁니다. 또한 전화로 다투다가도 직접 만나서 오해를 푸는 경우도 상당히 많고요.숙박업의 경우도 마찬가지라고 생각합니다. 대면을 하게 되면 숙박객도 업주도 서로에게 예의를 갖출 수 밖에 없습니다. 숙소를 배려받기 위해 업주분들도 직접 만나서 숙박객들에게 숙소 설명과 다른 배려를 먼저 베푸는게 나을거라 생각합니다.

셋. 예방보다는 빠른 대처가 필요하다. 입니다.

당연하게도 예방이 중요합니다. 하지만 생각보다 너무 많은 경우의 수가 발생합니다. 갑작스럽게 숙박객의 아이가 다치거나, 열이 나는 경우. 급작스럽게 업주가 생각지도 못한 요청을 하는 등 대비할 수 없는 경우가 정말 많습니다. 숙박업이라 당연하게도 모든 대응을 할 수 없고 할 필요도 업습니다. 다만 대처가 가능한 범위에서 최대한 도와주고, 그렇지 않은 경우라도 빠르게 회신해 주는 것이 숙박객에게 좋은 인상을 줄것이라 생각하고 있습니다.



외국인도시민박업 운영

(5) 외국인도시민박업을 준비하고 계신 분들에게 한마디

우선 외국인도시민박업을 준비하고 계신 분들에게 전하고 싶은 것으로 너무 간단하게 생각하지 않으셨으면 합니다. 숙박업을 경험해보고 운영을 유지하고 계신 분들은 아시겠지만, 쉬운 업종은 절대 아닙니다.

초기 투자 후에 관리 및 청소 대행만으로 운영 가능하다 생각하시고 시작하시는 분들이 많습니다. 하지만 관리업체에서 해주지 않는 조치와 긴급한 대응은 업주가 아니고서는 대응이 불가한 점이 상당히 많습니다. 숙박객들이 '이 정도면 만족하겠지'가 아닌 '어떤 것을 물어볼까?'라는 마인드로 본인 숙소에 대한 대응 능력을 갖출 생각을 하시고 시작하시는게 도움 되실거라 생각합니다.

숙박의 시작은 체크인이 아니라 숙박객과의 최초 소통이 진짜 시작이라고 생각합니다. 숙소가 아무리 좋은 시설이라 한들, 예약부터 불편한 감정의 골이 생기면 사소하게 넘어갈 문제도 크게 번지기도 하니까요. 되도록 **최초 소통과 마지막 체크아웃까지 좋은 인상을 주신다면 분명 좋은 평점을 받는 숙소**가 되실거라 생각합니다.



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION