



公益平臺 文化基金會

# 花蓮民宿研習營 課程講義

### 款待：

有用心、有意義的對待客人是“款待”。民宿業者所要做的是“用心款待”，而不是只是服務而已，服務較趨被動是滿足客人的需求，款待則是發自內心主動提供貼心服務，超出客人的期待，所以款待是優於服務的境界。

要達到用心款待的境界，民宿業者在訂房時就要多問一些問題，做為未來接待的依據，要了解認識客人、了解客人是為了提供更好的服務。滿意的服務是讚美，超出客人期待是好的，但失望的服務所得到的就是抱怨了。

### 主動：

民宿所賣的是“難忘的體驗”，所以民宿業者一定要採取主動行為，莫待客人提出要求，若能主動洞察客人的慾求，提供款待式的服務才是民宿致勝之道。主動的行為在實踐上包括：

- 在客人抵達前三小時要自動問候、關心。
- 了解客人來這裡的目的是為了什麼
- 要 Read people，懂得觀察客人。
- 以溫暖的話代替「歡迎光臨。」
- 要對共事的同仁和客人有熱心，做特別、個人化的服務

### 嗯：

民宿的硬體（Hardware）不能與星級旅館在硬體上較量，但可以深耕客人的心，提供“嗯”（心體 Heartware）的貼心、溫馨服務。

### 熱情：

經營者一定要秀出對自己的住宿及家人的熱情，客人才能感受民宿的特殊風格。

### 個人化：

民宿規模小、客人少，故要盡可能提供客製化的服務，而非大量製造的制式化、標準化的服務。

### 善用客人的名字：

稱呼名字很重要，用客人名字稱呼之，因為名字是個魔術語，每個客人都會喜歡，但不要一直掛在嘴上，客人會膩的。最好開始叫一次、中間叫一次，結尾在叫一次即可。

### 獨特性：

每個民宿要充分表現出自己的獨特性外，也要充分尊重每位客人的獨特性。

### 創新變化之餐食：

餐點的內容要依照時節，客人背景有所調整。

### 真情：

不要只讓客人滿意，而要追求客人的讚美，而形成口碑，故要把握每個感動服務的時機，其中迎接客人和送客是最重要的，每一天在客人還沒到達前就關心他，適時介紹民宿自家的成員也是很重要的，且要關懷同行之老弱婦孺。所以當客人一進門就要開始注意細節，且要觀察客人與客人間的互動關係，如此才能做到三 T → Touch To Tear ( 感動到流淚 ) 的最高境界。

### 隱私：

要尊重每位家人的隱私，不可侵犯或冒犯到其隱私。

1. 電話：叫名字、有禮貌、迅速回電
2. 指標：內外指示標識清楚、一致性、專業化
3. 網頁：設計、友善、有趣、美觀、實用
4. 迎賓：親切、熱情、專業、超出預期
5. 佈置：跳出城市模式，表現當地或民宿本身特色、整潔、合乎時令的變化，讓客人感受到一點點驚喜與用心。
6. 餐點：衛生、營養、美觀、口味
7. 浴室：清潔、衛生、舒適
8. 公共區域：舒適、整潔、清新
9. 家人夥伴：溫馨團隊
10. 導引：清楚專業，但不失幽默，勿忽視老者與孩童
11. 知識：當地的專業知識，地方的故事、歷史背景等，且每位民宿主人最好都要學會說故事，但一定不能說上一個客人的故事。
12. 常識：一般的生活常識
13. 深度：超越客人的期待，對自己的專業有極大的研究並與客人分享
14. 笑容：隨時保持笑容（發自內心）
15. 名字：再度出現的魔術字
16. 用餐時刻：表現專業及貼心的良好時刻
17. 消毒：定期消毒，除蟲害
18. 清潔：基本要求
19. 衛生：良心
20. 知己知彼，百戰百勝：用心滿足客人的需求，並提供合宜的服務
21. 接軌式服務：提供有意義的服務及對話
22. 貼心話術：談話時多設想，用關懷角度去對話，例如詢問對天氣的感受等。
23. 服裝儀容：要有專業的表現，不可邋塌，不需穿制服，但要有個人風采，乾淨是最重要的
24. 車之專業知識：涵蓋汽車、自行車、摩托車的知識，因為這些話題不具敏感性，容易與客人溝通對話，所以民宿主人要約略懂得車的專業知識。

1. 趨勢：非流行的 " 綠 " 的觀念，環保節能減碳
2. 有機、養生
3. 人文
4. 慢活
5. 族群：原住民、閩、客、其他省
6. 美食
7. 景觀
8. 人物
9. 寵物、動物
10. 植栽
11. 建築
12. 音樂
13. 圖書
14. 收藏品

### 休閒娛樂

1. 運動設施
2. 電視
3. 圖書
4. 戶外活動
5. 說故事

### 外語應用

1. 外語手冊

簡易早餐製作  
(上課實作)

## 餐飲服務注意事項

### 用餐前準備：

- 環境採光及清潔
- 桌椅是否乾淨、穩固
- 餐具是否乾淨
- 工作檯備品、餐具、盤子是否補足
- 餐桌上備品是否補足(調味料、面紙、牙籤)

### 帶位時：

- 走在房客前方約 2~3 步距離，並隨時留意房客是否跟上
- 有台階時提醒房客

### 拉椅子時：

- 至少幫一位顧客拉開椅子，女士優先
- 椅腳離地，將椅子略微側向顧客入座方向，方便顧客入座
- 幫房客安置外衣

### 攤口布時：

- 右邊服務
- 拿取口布轉側身(在顧客後面)把口布攤開，攤成三角形，兩手各拿兩角
- 右手橫跨房客，攤蓋在房客大腿上

### 倒水時：

- 右邊服務
- 右手拿水壺，左手拿摺好的服務巾扶著右手的水壺
- 倒完 8 分滿，左手過去接水壺以免水滴落餐食或桌面

#### 遞送菜單時：

- 右邊遞送，字朝房客，雙手遞送
- 須介紹菜單

#### 點餐時：

- 記錄哪位房客點的餐點
- 重覆複誦，確認餐點

#### 送餐時：

- 右邊服務
- 熱菜熱上，盤子要溫盤
- 依點餐紀錄送餐給房客，切勿再詢問餐點是哪位的！
- 餐點的放置位子約離桌邊 2 指寬，盤中餐點方向一致面向房客
- 複誦餐點名稱，或介紹其菜餚

#### 自助式：

- 需先介紹供餐區域分類，並放置立牌
- 隨時注意餐檯上餐食的補足
- 隨時清潔整理房客桌面

社區民宿資源的首要為社區內的共識感、民宿必須要團結、目標一致，才能發揮團結力量大的加乘效果。本地民宿的競爭對手並非社區內的民宿而是其他地區，例如：清境、墾丁、宜蘭、苗栗...等，因為整體區域最能獲取人心的規劃就能爭取到更多客源，所以民宿業者要努力的是讓住過本地民宿的旅客在比較住過其它地區民宿後，還會覺得還是本地民宿好，那樣本地的民宿才有生存的空間。而本地民宿和其他區域民宿的區隔是台東的旅遊型態是要走向無期無為的慢活旅遊，雖說民宿業要提供給客人足夠的空間和時間去慢慢安排行程，但民宿的服務效率絕不能減少。

民宿的經營除了硬體之外，民宿經營者的「態度」是很重要，當一個民宿經營者具備經營的知識後，只能達到 96 分，再加上工作認真 Work hard 得到 98 分，但若要達到 100 分還必須加上態度 ( Attitude ) 才會是滿分。

社區的資源整合包括的項目如下：

1. 行銷：

除了與異業策略結盟外，尚可與同地區或不同地區的同業結盟。將資源整合起來，提升服務品質與面相，才能獲得更多的機會。

2. 網頁連結：

在自己的網頁友善連結區域內的友店、美食店、旅遊資訊的網址供客人參考，不儘方便旅客參考，業者彼此間亦都可以受惠。民宿業者一定要個觀念就是『有捨才有得』，自己要先捨出去，才會得到東西，倘若資源若只想獨享，那永遠就是一個人單打獨鬥。

3. 人力共享：

人力資源可以共享，如當社區內結盟的友店清潔人力不足時，結盟店間清潔人力可以相互支援，或者大團體來時接待人力不足時可以相互協助。

4. 餐點共享：

只要有方法做合理的成本轉帳，各民宿即可餐點共享，當客人住宿時間超過一天者，如果能讓客人有不同的早餐、晚餐選擇，會讓客人留宿意願提高。再譬如倘若附近的民宿所準備的特殊風味餐很不錯，也可將自己的住宿客人集中送到那家民宿一同吃飯。

5. 設施共享：

結盟店間提供彼此的設施供客人使用，也是一種共同行銷的方式。例如知本飯店和社區內其它三家飯店一起做共同行銷，當客人住進其中一間飯店，卻可享受其它三間飯店的泡湯設施，可以讓客人有更豐富的旅遊經驗。所以在資源整合時民宿業者要把自己特色列出來，當然在這同時難免會產生嫉妒感與失落感，所以民宿業者一定要自己先建立不怕別人占便宜的心態。不過民宿業者在整合之前一定要先從自己的硬體改良先做起，再做軟體提升，最後再做整合。

6. 勞務共享：

當社區內的結盟店可以一起合力雇用園丁、洗衣送洗、司機、網頁設計等，就可以將成本降低下來。譬如說結合幾家民宿一起跟廠商談條件，不僅可以獲較便宜的報價，也可以享受更好的服務。例如：採購商品、布巾送洗等，將所有需要的東西聚集一起購買，不僅有助於資源整合，也可以獲得方便性及更好的品質。

7. 交通：

建立一個互相支援的接泊服務，若客人沒有交通工具，可讓社區內民宿幫忙乘載，例如：去機場、火車站的接送等。這不僅可克服單店沉重的負擔，也可讓民宿多一項服務項目。

# 室內指標系統

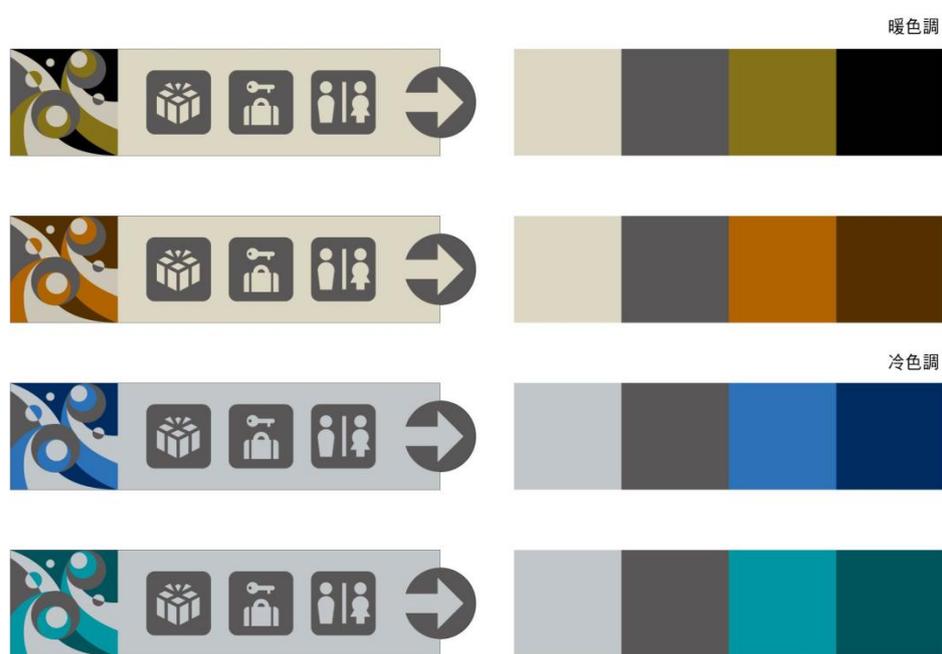
## 基本圖形



## 指標應用



## 顏色變換



備品包裝



民宿的行銷工具包括：

網頁：網頁設計必須包括下列項目，且最好要有中英文版本，甚至日文版。

- 民宿簡介：  
民宿業者應將民宿的特色、建造緣由、經營理念、主人自我介紹等稍作說明。
- 客房簡介(含房價表)：  
包括對房間大小、是否可以觀看到特殊景觀、房間內設備等的基本描述。另外為響應環保，倘若民宿不供應盥洗用具，例如：牙膏牙刷，也應在此詳細說明，以免造成業者與自己不必要的困擾。
- 餐飲設施：  
列明早餐及其他餐點的介紹，包括供餐時間。最好也能提供鄰近地區特色餐飲的資訊，方便客人行程的規劃。
- 地理位置(附地圖)：  
地圖的大小要以方便客人列印出的大小去設計，除此之外應再提供交通指引說明。
- 周邊景點：  
詳細介紹民宿附近的名勝古蹟及值得參觀的景點並以網站連結，這會方便客人安排行程。貼心的民宿還可加入一日遊、二日遊等的行程，這會讓客人想再您的民宿多待一天。
- 留言板區：  
提供客人留言的機制，當客人留言時必須隨時回復意見，調查表的回應很重要，若客人有留言就要立刻回覆，以代表您在乎客人意見，並注意用辭的禮貌。

- 照片集：  
將民宿本身及周遭之照片貼在網頁上供客人參考。 照片要精彩，文字在旁點綴就好，建議在網站上多一點影片、照片，而且照片也要隨季節更換，增加新鮮感。
  
- 線上訂房：  
提供線上訂房的機制可以增加客人訂房的機率，和訂房資訊重要的地方可用底線或粗線標示清楚，最好還能顯示空房狀態，以提高客人訂房的方便性。
  
- 聯絡方式  
除了手機、電話、網址、email 外，也可以加上 MSN、SKYPE 等聯絡方式聯絡方式。有 MSN 的機制會更方便迅速連繫。
  
- 最新訊息：  
房價優惠，包括附近的民俗、文化、運動活動皆可貼在網上。
  
- 其他住宿注意事項：  
對住宿的提醒事項可在此列明，例如:入住/遷出時間、衛浴備品供應情形、寵物、付款方式...等。

#### 部落格：

民宿可以經營自己的部落格，將經營趣事記載之上，同時也要搜尋客人在他 / 她的部落格敘述他們住宿的經驗，並要做適當的回應、致謝或解釋，以免失禮或錯失良機。

#### FACE BOOK：

民宿業可以利用新的網路工具增加曝光率，達到行銷的目的。

#### Youtube：

利用新的網路工具，可提供影音的功能。

#### E-mail：

回復 E-mail 必須清楚、禮貌。內容上必需將與客人談好的條件都清楚寫出來，

範例如下：

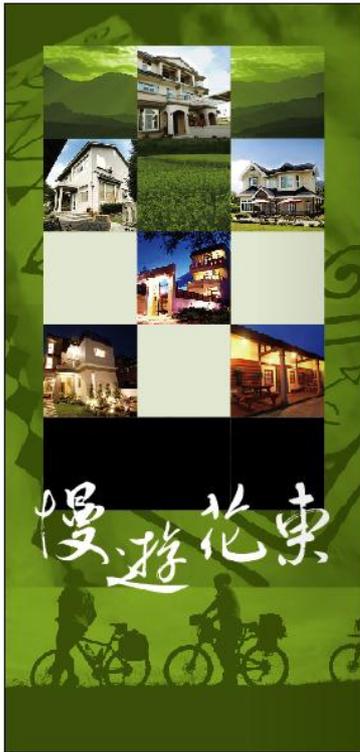
客人資料：

善用客人資料。若想要讓客人有賓至如歸的感受，在客人未入住前（訂房時）及入住後能蒐集越多有用的資料，越能提供好的服務。

口碑行銷比任何其他工具更有效的行銷手段，所以民宿業者應努力讓住過的客人都成為民宿的最佳代言人。

簡訊：

用溫馨簡訊經營與客人關係。民宿的經營要懂得人性，以溫馨問候語，代替『歡迎光臨』這句制式化的語詞。民宿業者可透過客人資訊的整理運用，例如：寵物、話題、喜好、生日等，在適當的時機發個人化的簡訊與客人建立關係。



**Taitung**  
台東市 民宿索引

yellow cat 民宿	海濱路51巷2弄46號	089-332199	\$\$\$
3隻小貓民宿	漢中街185巷86號	361555	\$\$\$
36號陳心園	博愛路360巷36號	326536	\$\$\$
620 民宿	興安路一段620號	235409	\$\$\$
小古兵窟	精誠路319號	345590	\$\$\$
大台東 民宿	北安路6號	225048	\$\$\$
上弦月 民宿	文島路123號1-3樓	0910-671699	\$\$\$
子耘庭 民宿	興盛路313巷16弄8號	089-237321	\$\$\$
小雅 民宿	松江路1段71巷18號	280097	\$\$\$
小房子 民宿	志氣路1段412巷26弄2號	222837	\$\$\$
小瀟瀟的家 民宿	新興路20號	231059	\$\$\$
三重奏 民宿	延澤里新站路13巷12號	0934-139403	\$\$\$
五線譜 民宿	文島路16號	089-238349	\$\$\$
少別墅 民宿	漢中街185巷46弄51號	0932-731086	\$\$\$
心澤 民宿	興安路1段193號	0918-277000	\$\$\$
心園 民宿	知本路一段45巷6弄53號	089-517191	\$\$\$
火車頭 民宿	文島路127號1-3樓	232288	\$\$\$
台北城 民宿	文島路127號1-3樓	236550	\$\$\$
台東四季 民宿	興安路1段40號	089-225049	\$\$\$
火車頭 民宿	文島路127號1-3樓	232288	\$\$\$

**Luce**  
鹿野鄉 民宿索引

yellow cat 民宿	海濱路51巷2弄46號	089-332199	\$\$\$
3隻小貓 民宿	漢中街185巷86號	361555	\$\$\$
36號陳心園	博愛路360巷36號	326536	\$\$\$
620 民宿	興安路一段620號	235409	\$\$\$
小古兵窟	精誠路319號	345590	\$\$\$
大台東 民宿	北安路6號	225048	\$\$\$
上弦月 民宿	文島路123號1-3樓	0910-671699	\$\$\$
子耘庭 民宿	興盛路313巷16弄8號	089-237321	\$\$\$
小雅 民宿	松江路1段71巷18號	280097	\$\$\$
小房子 民宿	志氣路1段412巷26弄2號	222837	\$\$\$



**鄉庭**  
台東市志氣路1段412巷26弄41號  
T 0932-661688  
F 089-233137



**子耘庭**  
台東市興盛路313巷16弄8號  
T 0932-661688  
F 089-233137



**易日得民宿**  
台東縣鹿野鄉龍田村龍六路91巷10號  
T 0932-661688  
F 089-233137



台東市 Taitung

台東市 Taitung

台東市 Taitung

http://www.greenhouse.idv.tw/page1.php

綠茵小筑

he tāami berry is a small miracle fruit that has the power to flip our perception of flavors, making sour and bitter flavors taste extremely sweet and

perception perception perception perception perception perception

**綠茵小筑** \$\$\$

多久了，您不曾坐下來瞭望遠山？  
多久了，您已不復記起綠草的淡香？  
讓心靈在這一小片綠茵徹底解放，讓視線放肆地無限延伸。

台東市永安街180巷38弄16號  
服務專線：089-231899  
T 0988-550889  
F 089-233166  
http://www.greenhouse.idv.tw

**訂房查詢**

Arrival: 01 May 2010 Sat  
Departure: 02 May 2010 Sun  
Nights: 1  
Males: 0  
Females: 0

Check

環境特色條件

使用機能設施

主動的服務：

被動的服務，得到的是滿意；主動的服務，得到的是讚美。所以民宿業者應化被動為主動，有策略、有計畫主動開發市場，安排每年的工作進度，主動的掌握各種狀況而非現場臨場的反應，並且要做行動派，不要光說不做。

交代簿(Log Book)：

要多使用 Log Book，Log Book 應記錄客人與房間狀況。民宿主人應將每日的大小事務記載在交代簿中，可以避免遺忘，並可做日後參考及分析。

晨報：

每日利用十分鐘與員工及自己在早上檢討昨日得失及交辦今日將發生之事務。

教育：

對於一起工作的夥伴除訓練技巧外，尚要教育服務的本質，讓他們也能知其然，這樣服務及品質才能真正到位。

觀摩：

多作觀摩，觀摩同業甚至異業，從中學習，不能只有閉門造車。

年度計畫及預算：

這是一種衡量自己的表現及追求的標準，除了營業收入及費用外尚可計劃年度保養計劃及依季節所做的年度行銷計劃。

檢查表：

利用檢查表詳細逐項檢查工作品質，包括檢查房務、清潔、接待貴賓、舉辦會議等。

身教：

自己本身就是員工 / 家人最好的模仿對象，所以民宿業者自己要能做服務、清潔、效率的表率。

### 前言

一、美，可以添加生活的趣味、美，可以創造商機、美，可以創造更高的經濟價值。

美是看不見得商品，可以打動人心的力量，可創造出人的心情，可轉化成形象與品牌。

二、客人來到台東對「美」的感受是什麼？客人對台東「美」的期待是什麼？

讓我們以客人的角度來看台東，可以幫助找到客人的想法，當人們遠從繁雜的都市，搭乘飛機、火車來到台東，通常想要的是？脫離都市叢林、離開繁雜心情，最大的希望該是享受身體與心靈得到洗滌、放鬆。當客人踏上這塊土地最先感受的到的是什麼？開闊的視野、新鮮帶著甜美氣味的空氣、蔚藍的海、乾淨到令人訝異的天空、輕輕拂著肌膚的海風、鄉間孩子們無邪天真的眼神、這裡的人們樂天知足的特質、你的熱情與親切，都是帶給客人體會與定義台東「美」的元素。

三、如何運用現有的設備、道具、素材來表現屬於您民宿的特色及美

在這裡吸引客人的已不會是都市中習慣擁有的事物，如果想買奢華，都市的資源會更多，客人想的是體會當地特色，通常也是顧客選擇民宿的原因，因為最容易貼近當地的人文，當地的素材反是最吸引人，最容易展現與感動人心的，站在客人的角度，大家可以很快領悟這件事。不需再琢磨杯具是否為水晶？餐具有否鍍了銀？

四、當地素材的實際範例的操作，將「美」以簡單可實際運用的方式展現，創造更高的美學價值。

我們習慣忽略身邊的珍貴及美麗的東西，這裡彷彿一個大型的道具商場，但不需要特別的花費，處處是可以使用的素材，從路旁的野花、綠樹、海邊的石頭、枯木都是絕妙的素材。

「美」是什麼？

一、「美」是籠統的，難用文字標準化。

大致歸類「感官」及「心理」的。

感官的來自於「視覺」「聽覺」「嗅覺」「觸覺」及「味覺」。

二、「心理」：是記憶的、無標準的、期待的、比較的

例如：曾經與初戀的情人看過日出，所以想到日出，就覺得就非常美麗，或許與心愛的人一起看過風吹樹梢，綠葉映著閃閃的陽光，所以只要看到綠樹又吹著微風的天氣，就覺得美極了！是記憶的因素。「心理」上的感覺也容易轉成是「比較」與「期待」的，如曾在另一家民宿得到很好的經驗或感覺，來到我們的民宿，會在潛意識裡將兩者比較，也會容易產生期待。

## 感官

一、視覺：

(1)「顏色」：在實際的運用上可將顏色分成暖色系、寒色系及大地色系。

例：紅色、橙色是讓人感覺溫暖的，是暖色系，藍色讓人感覺是憂鬱或是平靜的，則歸寒色系。褐色、棕色或木頭的顏色就是自然的顏色，可以歸在大地色。在陳列或是家飾顏色使用上，選擇單一色系，再搭配大地色系，是最安全與簡單的方法，以藍色為例：藍色，有許多種，天空藍、海水藍、深邃藍、淺淺的藍，憂鬱的藍，融入了綠色的 Tiffany 藍，各式各樣的藍色，就可創造出統一，但可顯層次豐富，再加上大地色的調和，就不會寒冷或是冷淡。

(2)「光線」：在視覺上可影響心理的感受，如採光良好的客廳，就讓人覺得通風明亮，精神起來，臥室裡柔和不強烈的燈光，就容易讓人覺得是適合休息的地方。

(3)「大小」：比如在陳列時運用相同的物品，但是運用不同的大小，順序排列，就容易呈現面積及體積的趣味。

(4)「比例」：比例性會產生協調及藝術的美感，所以我們會使用黃金比例，來誇讚一個人的容貌、或是一件藝術品，在陳列布置時，美麗的東西擺設時，要

考慮其比例。

- (5.) 「質」: 不同的材質所帶來不同的視覺效果，例：羊毛在視覺上就會讓人覺得柔軟溫暖。鐵的材質，透過視覺會讓人感到堅硬與冰冷。
- (6.) 「量」: 一句成語來解釋，可以立即領悟「量」的效果，「數大，便是美」，這個方法在，陳列上是可以讓簡單快速顯現視覺效果的方法。
- (7.) 「層次」: 顏色不單一、讓大小有變化、材質變化，就可顯示出層次感。

## 二、視覺/ 顏色的運用

陳列布置時，容易心猿意馬，覺得紅色美，黑色也大方，在布置時，先設定顏色，就容易發揮出特色及主題，可在設定顏色主題之後，運用比例、大小的方式再加以變化。

設定顏色主題的方法有以下：

1. 「四季」: 以季節變化主題顏色，適合用在民宿佈置，春天，可聯想到新發的綠嫩芽，綠色就可設為主題色，夏天聯想到大海與藍天，故可以設定為藍色，秋天聯想則是落葉與金黃的稻穗，可設定為大地色系，冬天聯想雪白，可以設成白色為主題色。
2. 「節日」: 也是很好的運用法，中秋節，由月亮、月餅可聯想為溫暖的鵝黃色，聖誕可以有紅色綠色與金色，春節當然可設定充滿喜氣的大紅色。
3. 「色調」: 「寒色系」、「暖色系」、也是容易的設定法。
4. 「心情」: 可依照自己的心情，用自己的心情觀照顏色，設訂顏色的主題。
5. 「顏色運用範例照片」:  
變化的重要性：在感官上最快的是用眼睛來感覺，有變化的美特別引人注意，假設客人住在民宿裡，感覺到不到任何季節、節日、氣氛的變化，不容易產生感動，顏色在氛圍的營造上，是簡便，經濟，也可快速得到效果的方法。

以下幾組照片：

例如運用了紅色，以「聖誕節」為主題，在客廳的沙發上放置一件紅色的蓋毯、牆上及桌上擺設了象徵聖誕節的樹枝藤圈及紅色果實，書架上的花瓶選擇咖啡色系的木頭花器，壁爐裡燃燒著火，就表現了溫暖及節慶。

若改變壁爐裡的火焰變成一盆翠綠色的盆栽，桌上的花器改成白瓷盤盛著黃色的萊姆與昌蒲的玻璃花器，牆上的樹藤花圈改成黃色的蘋果的畫作，沙發上的蓋毯改成綠色的薄毯，同時增添綠色抱枕，書架上的花器增加維持不變，但是增加白色小瓶，與裝著貝殼的玻璃杯。主題相當的明顯是夏季，色調輕爽。以上兩張照片，可以清楚知道，抱枕、花器、畫作，是效果很好的改變道具，可以很方便運用。

若主題顏色設定是白色，白色是潔淨的，但如果一片都是白色就顯得單調，所以這個佈置裡加上了藍色，白色加上藍色在冬天又略顯寒冷，這陳列裡運用了幾個技巧，可在實際佈置時參考運用，壁爐的角落邊有放了一束柴枝，並且用麻束成束，運用「量」與「質感」的方法，大地色系也增添了溫暖，同時為維持原本的白色色調，在地板上選用白色的皮毛地毯，既不會擾亂原先的色彩，也運用了不同的「質」營造溫暖的感覺。

### 三、視覺/ 光線的運用

在視覺上，光線也是主角之一，在民宿空間裡光線的來源有二，一個是燈光、一個是自然光。燈光的部分，要先思考燈的功用，再決定燈的款式，依照功能的需求，設置或調整光線，必需是舒適的，能夠營造空間需要的氣氛，設好燈具後，光線投射要調整至適當位置，故障維修時，燈泡顏色需統一。自然光是特別吸引人的，可運用窗簾的擺放方式來調整室內的光線，或觀察室內的自然光線，選擇植栽栽種的位置，免去植栽照料的困擾。

### 四、觸覺

棉、麻、絲、絨、毛、皮、木頭、籐、金屬、玻璃、陶、磁磚，這些

材質的觸感，都會在民宿的空間裡的透過家具、布品、地板、餐具、寢具等等，讓客人的手及肌膚接觸到，要注意的細節不同的物品、器皿、設備都應具有該呈現的光滑度及溫度，例如：床單的觸感就應該是光滑、柔軟，而不是有毛球的粗糙觸感，如果是原木的桌子，就應該保留木頭溫潤的觸感，不需要再加上塑膠墊或是玻璃，掩飾天然材質的特色。

## 五、味道 / 味覺

可分為熟悉的、不熟悉的、豐富有層次的、單調的、貧乏的、不貧乏的。記憶中的熟悉、豐富有層次的味道，是容易被接受的，例如：有媽媽味道的美食，層次豐富的湯頭。

## 六、味道 / 嗅覺

自然的味道是台東「美」的元素之一，說不出的乾淨，空氣裡有海的自由氣味，有樹木釋放的芬多精，特別的香甜味，所以盡量避免人工氣味過於強烈的香味，空氣裡若能是自然的花香與草香，就會顯得協調，沐浴用品的選擇建議不要味道過於濃烈做作的。

味道不論是嗅覺或是味覺，討喜的味道有幾個特點，通常是清新的、自然的、不互相干擾的、與場景搭配的、熟悉的記憶中曾經驗的舒服氣味。容易惹人討厭不喜愛的味道則是過於強烈的、不自然的、干擾的、不搭配的、陌生的。另外食物的氣味如果出現在對的時間，也是非常棒的，例如早晨有咖啡香、麵包香，就是與場景搭配、不互相干擾會討人喜歡的味道了。

## 七、聽覺：

1. 「音樂」扮演了畫龍點睛的角色，美的空間，舒適的環境，最需要的就是對的音樂，音樂的選擇需要注意時間，例如：早晨與晚間的音樂就不會相同。以雅俗共賞為宜，因為過刺激、吵雜或是流俗的音樂，反而是破壞。當然也要注意音量的大小，空間裡通常容易犯錯誤是喇叭集中某一地方，造成空間音量不均。
2. 「自然的聲音」：大部分的民宿都擁有很好的自然環境，所以鳥叫蟲鳴，也可是一種音樂。
- 3 「噪音」在陌生環境中，人的聽覺會變得更加敏感，空調、冰箱、馬桶、

家具、地板、走廊走動、鄰居、人車聲都會是噪音的來源，影響休息、情緒的來源，所以在這部份，可以克服的故障或維修要處理，維持舒適的住宿環境。

## 主題的設定

重要的也是困難的，在設定民宿的主題時，通常容易猶豫與混淆，會想將經驗中、記憶中美麗東西全部展現出來，容易落入過於混亂，或是沒有主題的情況。

主題的設定：可有具象的，如建築的特色。也有不具象的，如主人的特色。例：前些日子拜訪的「少則得」民宿，沒有招牌台，滿牆的藏書、堆疊有致的篆刻的書本，主人文雅的書香味及精研篆刻，就是明顯的特色，例如：「熱帶風情」主題就是海洋與衝浪，加上男主人與女主人的開朗，熱情與專業衝浪就這家民宿的特色。

用客人的角度來想，遠道而來的朋友，想要的是感受民宿主人的特色以及地方人文與風景，無需拘泥於設施有多豪華，需要多新穎（但是適當的維護是很必需的），去蕪存菁，創造並且找出自己民宿的特色，在民宿的經營是關鍵的。

## 結論

世界上最會建造的民族應屬中國人與法國人，台灣人的創意無限，創造了出許多令人讚賞的建築及空間，但是通常最大的問題，在於無法維護，很多地方新建時都很美好，數月之後，沒有自信與沒有捨得的美感，讓空間愈來愈混亂。東西愈添購愈多，加上建置時普遍缺乏儲藏空間的規劃，加上天性節儉，所以很多應該丟棄的物品，都念舊不捨，於是愈堆愈多，最後空間該有的美感不再，因為都被雜物佔領，設施損壞髒污也疏於維修清潔。

新的物品不見得比舊的好，但唯有用心的整理、整頓，不輕忽每個細節，除可節省不必要的浪費為外，也唯有「細節」會讓遠道而來的客人，醉心在民宿的「美」，感動在民宿的「美」維持民宿的競爭力。