

大力推进旅游产品连续创新 提升海南旅游的市场竞争力

——访海南省旅游发展委员会副主任陈铁军

中国旅游报记者 王健生 王赵淘

以“创意、创新、顾客化精准营销”为主题的“海南国际旅游岛线路产品创新设计大赛”，经过半年多的精心筹划和近4个月紧张有序的工作，在全国各地纪念首个“中国旅游日”之际，成功落下帷幕。

至此，“海南环岛五天四晚游”作为市场上海南旅游主打产品“一统二十年不变”的局面终于有了变化。大赛启动以来引发的“海南旅游可以卖什么？”“社会热门话题也有了圆满的解答。5月19日上午，海南省旅游发展委员会举行隆重的颁奖仪式，一大批符合市场需要、引领现代休闲度假旅游消费潮流的全新的线路产品及其主创旅行社荣获“最佳线路产品设计奖”、“优秀线路产品设计奖”称号，获得海南省旅游发展委员会颁发的奖牌、证书和奖金。

在颁奖仪式现场，海南省旅游发展委员会副主任陈铁军接受了记者专访。

这次大赛活动是海南旅游营销创新的一次大胆尝试
记者(以下简称记):这次大赛自2月18日启动以来,受到岛内外的广泛关注和支持。到今天圆满落幕,历时3个月。作为此次活动的组织者,您如何来总结评价本次大赛?

陈铁军(以下简称陈):这次大赛活动的策划、组织、参与、宣传和审评、监督、公证等各项工作,是海南旅游营销创新的一次大胆尝试,为我们积累了大量富有价值的经验。

海南作为我国唯一的热带岛屿省份,有着独特的历史人文和充沛的阳光、丰富的滨海资源、湿地资源、温泉资源、热带雨林资源,加上日趋完善的高尔夫、邮轮游艇、酒店设施、会展设施,为设计开发一系列适合各类消费人群的观光游览、休闲度假、健康养生、商务旅游、修学学科旅游、运动旅游等旅游产品提供了丰富的素材。这次大赛对我省旅游产品的创新和包装进行了一次很好的检验。

记:今年是“十二五”开局之年,举办这样一个大赛,有什么样的背景?希望达到什么样的效果?

陈:我们已经注意到,目前海内外旅游消费市场日益多样化、个性化、差异化,而海南旅游产品的创新和包装不足,大量的旅行社在卖相同的旅游产品,多样性、差异性不够,这一方面难以满足海内外游客的消费需求,使许多现实和潜在的旅游市场无法得到有效开发,另一方面也使不少旅行社压价倾销、恶性竞争,最终导致的结果是对海南旅游形象和旅游市场的伤害。因此,海南的旅行社不能再用一个产品打天下。为了应对市场的发展变化,要鼓励全省旅游企业发挥积极

性和创造性,创意和创新推出满足不同群体、不同消费需求 and 不同客源地市场的旅游产品。

记:这次大赛在组织和宣传上似乎也有创新,能否具体介绍一下?

陈:“海南国际旅游岛线路产品创新设计大赛”,由海南省旅游发展委员会主办、海南省旅游协会、海南国际旅游岛旅游宣传媒体联盟协办,海南省旅游发展研究会、海南省旅游协会旅行社分会承办,旨在以全新的政策和长效机制激励、引导全省旅行社行业和客源地旅行社共同参与创意、创新、营销海南旅游系列线路产品,从而打破长期以来“海南环岛五天四晚游”卖遍天下的格局,构建海南旅游多层次、多样化的产品和目的地体系,在此基础上实施精准营销,从而在“十二五”期间进一步增强海南旅游的国际吸引力,提升旅游营销、产品开发的国际化水平,更好地开拓海南旅游的海内外市场。

记:大赛历时三个月,您认为从结果来看,是否达到了预期的效果?

陈:大赛结果总体上达到了预期的效果。令人感到欣慰的是,经过这次大赛,海南省旅行社行业涌现了一大批符合市场需要、引领现代休闲度假旅游消费潮流的新的线路产品,初步完成了对海南旅游整体形象的产品化、具象化包装,对特定客源地市场也开发出了有针对性的旅游线路产品,为塑造内涵丰富的国际旅游岛形象和增强海南旅游的魅力及市场竞争力做出了新的贡献。

但我们也要看到,虽然本次大赛让我们向创新求发展迈出了积极的、难能可贵的一步,但是海南本土旅行社的海外市场开发能力明显不足,而未来旅游市场的开拓和全省旅游经济的发展还需要我们付出更多的努力,需要我们将创新成果转化为经济成果,转化为实实在在的生产力;需要我们不断创新,通过连续创新实现持续、快速、健康的发展,尤其是要增强旅游企业的海外市场开发能力。

从六个方面积极推进创新成果的应用
将此项创新活动切实转化为生产力

记:本次大赛有一个备受业界赞赏和媒体关注的亮点是,省旅游委将实施一整套激励、保障政策构建海南旅游创意创新精准营销的长效机制,从而将此项创新活动切实转化为生产力。能否具体介绍一下?

陈:通过大赛涌现出来的这一大批新的旅游线路产品,是我们今后一段时期开拓海内外市场的主推产品,也是引导旅游消费和市场趋向的重要产品,有利于海

南进一步扩大旅游市场规模和推动旅游消费向休闲化、度假化、国际化、生态化和高端化发展。因此,这次大赛获奖的旅行社要从下半年开始,在未来3年内向有关客源地市场上的合作伙伴积极宣传推广自己主创的新的线路产品,努力使之尽快落地和成为当地旅游销售商的主推产品,使之成为当地旅游消费市场上的新卖点,为海南旅游开发海内外客源地市场发挥积极的作用。

记:省旅游委具体会从哪些方面来支持这些创新成果的应用?

陈:会从六个方面支持创新成果的应用:

一是通过媒体向海内外公告这批新的旅游线路产品及其主创旅行社,并在海南国际旅游岛门户网站和海南旅游超市网、海南岛度假网等等网站上长期挂网宣传;

二是组织海南国际旅游岛旅游媒体联盟的新闻单位对这批旅游线路进行重点的、系列化的宣传报道;

三是今后三年,分别针对海南旅游的国内市场 and 海外重点客源地市场,对这批新创的旅游线路产品组织几次游客最喜爱的旅游线路投票活动,使其深入到海内外游客心目中;

四是将这些新创的旅游线路产品印制成多种语言版本的宣传册和光盘,在今后三年省旅游委参加和组织的国内和海外促销活动中向海内外旅行社商发放和推介;

五是通过海南省旅游委的战略合作伙伴——国旅集团和中旅(北京)有限公司,积极向国内外旅行社商推广;

六是向国家旅游局和香港旅游发展局海外办事处推介,并通过海外办事处向外国旅游机构和大型旅游批发商推广。

大力加强对创新成果的保护
鼓励和激发更多的创新热情

记:本次大赛催生了一大批创新成果,但我们也知道,旅游产品的复制也很普遍。我们会如何有效地保护主创单位的创新成果,从而鼓励和激发更多的创新热情?

陈:的确存在这样的问题。旅行社对某类产品经营不存在进入壁垒,旅行社创新产品容易被模仿,创新利益得不到保护;一些旅行社随意搭便车,“克隆”其他旅行社的旅游产品;一些旅行社为了抓住客源,不是积极开发具有特色的产品,而是挤在团队业务上大打价格战,导致行业利润率下降,企业无力进行产品创新,从而进入低价竞争的恶性循环。

在这样的产业背景下,我省一大批旅行社企业积极参与与线路产品创新设计大赛,并为此付出了大量的人力、物力、财力,这是十分可贵的。我们要保护好这些旅行社的创新成果,鼓励和激发更多的创新热情。

记:具体会有哪些举措?

陈:一是确立旅行社对创新产品的经营使用权。省旅游委在评审各家旅行社的创新产品时,专门请我省公证部门进行了公证,省旅游委颁发的获奖证书也标明了获奖主创单位、获奖产品名称、产品说明和完整的行程表,因此对旅行社对于创新产品的使用权具有证明作用。同时,我们也鼓励旅行社采取产品专营的方式来保护自己的利益,比如旅行社可以通过买断产品中涉及企业产品和服务使用权的某个或者几个环节来实现产品的专营。此外,我省获奖旅行社还应积极申请创新产品专利,利用国家有关知识产权保护的法律法规来保护自己的利益,惩罚侵犯产品经营使用权的旅行社,加大对违规旅行社的打击力度,从而促使旅行社自觉选择合法途径来经营新产品。

二是发挥旅游行业协会的协调、管理和监督作用。旅行社行业协会具有管理和服务的职能,在维护旅行社产品创新这项工作上,旅行社行业协会应积极协助行业主管部门对旅行社产品进行管理。如果有旅行社通过不正当方式来经营别的旅行社专营的新产品,或者在购买经营权之后,降低产品的服务质量,擅自减少行程中的旅游景点或者降低吃住的标准等,导致新产品形象受损,损害行业利益,旅行社行业协会应当进行协调管理,进一步规范各个旅行社的竞争行为,维护行业信誉和公平竞争。

三是树立旅行社新产品品牌,强化游客认同感。我省旅行社要大力打造旅行社新产品品牌,提升顾客对其新开发产品的忠诚度,享有应有的市场利益。旅游者消费旅行社新产品的过程是一种人对人的服务,得到的是一种感受和体验。因此,我省获奖旅行社在销售新产品时要注意通过强化员工管理和培训,为游客提供高质量、高水准、标准化、个性化的服务和售后服务,在游客心目中留下深刻持久的印象和良好的口碑效应。同时,要以鲜明的经营理念和统一的企业标识来突出品牌,展示旅行社良好的精神风貌和社会形象,强化游客对旅行社的认同感,以此来保护产品创新的利益。

大力推进旅游产品的连续创新
确保海南旅游的旺盛竞争力

记:这次大赛被众多媒体评价为“开启了海南线路

产品创新和精准营销的系统工程的序幕”,请问大赛结束后,如何推进旅游产品的连续创新,保证海南旅游的旺盛竞争力?

陈:旅游产品的创新是一个动态连续的过程,不可能通过一次创新设计大赛就一劳永逸。海南旅游业要在激烈的竞争中保持健康、稳定、快速的发展,就需要努力实现连续创新,这需要我们从现在开始积极建设一个能够确保旅游产品连续创新的科学体系。

首先,要深化旅行社创新体系建设。一是管理理念创新。我省旅行社企业要敢于挑战传统,超越前人,否定自我;要根据内外部环境的变化重新看待行业、企业自身、外部市场、企业内部的员工、各种各类合作单位、竞争对手、社会以及它们之间的相互关系。二是旅游产品创新。我省旅行社企业要在细分市场的基础上,确定自身的目标市场,结合目标市场的需求特点,在注重旅游产品整体功能的前提下,不断在旅游产品的有形部分和附加部分形成自身产品的差异性。三是技术创新。旅游业的未来是向建立“以顾客为中心的旅游服务与营销体系”发展。其内涵包括:“一对一”的顾客沟通、个性化的旅游产品设计和定制、个性化旅游服务。我省旅游企业应该充分注重信息技术的应用,将旅游业带人“提供优良的旅游体验”、“充分体贴旅游者需求”的未来状态;要建立自己的网站,开展网上促销;建立区域性的网络预订系统,发展旅游电子商务等。四是运作模式创新。我省旅行社企业要在市场准确定位与市场扩张的基础上,联合其他旅游产品销售企业、通过战略联盟、纵向一体化、横向一体化等多种方式,使旅行社企业与饭店业、景区景点业、航空业、交通运输业、餐饮和休闲娱乐业等相关产业紧密融合,增强企业实力。五是价值创新。就是为现有市场的顾客,根据顾客需要创造更多新的消费价值,从而创造新市场。这次获奖的旅行社,对在今后几年里大力销售的旅游线路产品,很难做出根本性的变化。但是,在游客的旅游过程中,服务形态可以千变万化,比如可以通过高素质的导游带给游客全新的旅游体验,可以增加一个或几个免费体验项目,可以在原有线路中调整增加一个或几个最新的单项旅游产品等。总之,我省旅行社要重视重新明确顾客所面临的问题,创造性地为游客提供最大化的客户价值。

其次,要构建区域性旅游产品创新体系。海南旅游的竞争力来自于连续的创新,而确保连续创新得以实现,需要一个高效运转的区域旅游产品创新体系。本次旅游线路创新设计大赛,为我们构建一个区域性旅游产品创新体系提供了某种启示,也打下了一定的基础。今后,希望我省各级旅游行政管理部门、旅游协会和旅行社企业、景区企业、饭店企业、餐饮企业、会展企业、旅游科研单位、航空公司、专业俱乐部、银行企业等,进一步总结本次大赛取得的有益经验,继续发挥业已建立起来的创新合作关系,从海南的旅游资源和旅游产业现实出发,围绕旅游产品的创新和旅游消费者的价值创造,进一步加强旅游产品创新的联合协作,尽快建立起紧密的创新协作网络,通过与旅游消费者的互动实现与旅游者的价值共创,不断推进旅游产品及旅行社经营管理的连续创新,为我省旅游业不断注入新的活力,提升海南旅游在海内外市场上的竞争力,为海南国际旅游岛的建设和发展做出新的积极的贡献。

海南省旅游发展委员会 关于海南国际旅游岛线路产品创新设计大赛获奖结果的 公告

由海南省旅游发展委员会主办,海南省旅游协会、海南国际旅游岛旅游宣传媒体联盟协办,海南省旅游发展研究会、海南省旅游协会旅行社分会承办的“阳光海南、度假天堂——2011海南国际旅游岛线路产品创新设计大赛”,自2月18日启动以来,受到社会各

界的广泛关注、热情参与和大力支持。截止4月20日,大赛组委会共收到参赛作品108条。经过海南省旅游发展委员会组织有关专家根据线路产品创新设计的基本要求,对参赛作品线路作品进行严格初选后,又邀请海南大学旅游学院、中国国际旅行社、中国旅行社北京

有限公司等国内大型旅行社企业及华东、华南、东北、西北、北京、上海等海南主要旅游客源地组团社产品及营销策划设计专家为主的23人,共同组成大赛终评专家组,在海南省海口市公证部门的现场公证下进行了最终评审。现将大赛获奖结果公布如下:

**01 获得“最佳线路产品设计奖”
的六条全岛性整体线路产品**

线路主题	获奖线路产品名称	主创旅行社
环海南岛热带滨海观光体验游	环海南岛热带滨海观光体验游	海南航空假日旅行社
海南岛东线滨海度假休闲游	尊享海岸	海口民间旅行社
海南岛中线民俗风情文化体验游	民俗文化之旅	海口民间旅行社
海南岛西线特色探奇体验游	西线特色探奇游	海口民间旅行社
热带原始雨林生态游	雨林探秘	海口民间旅行社
海洋探奇休闲游	七洲列岛海洋探奇体验游	海口民间旅行社

**02 获得特定区域客源市场“最佳线路产品设计奖”、
“优秀线路产品设计奖”的线路产品组合**

特定区域市场	奖项类别	获奖线路产品名称	主创旅行社
华南市场	最佳线路设计	心旅行	海口民间旅行社
	优秀线路设计	美食美客	海南康泰国际旅行社
华东市场	最佳线路设计	挥杆椰岛 驰骋海韵	海南沪春秋旅行社
	优秀线路设计	明星梦幻之旅	海南金都风旅行社
华北市场	最佳线路设计	我的低碳游记	中国国旅海南公司
	优秀线路设计	养生玩	海口民间旅行社
东北市场	最佳线路设计	红色记忆	海南康泰国际旅行社
	优秀线路设计	蓝色盛宴	海口民间旅行社
西南市场	最佳线路设计	情迷小月湾	海南银河假日旅行社
	优秀线路设计	玩美之旅	海口民间旅行社
西北市场	最佳线路设计	空缺	
	优秀线路设计	悠游海蓝之旅	海南椰畔旅行社
港台市场	最佳线路设计	香港市场线路产品组合	海南豪阳国际旅行社
	优秀线路设计	台湾市场线路产品组合	海南豪阳国际旅行社
东南亚	最佳线路设计	海南八天七晚环岛度假休闲游	海南省中国旅行社
	优秀线路设计	海南六天五晚朝圣美食之旅	海南省中国旅行社
俄罗斯及中亚	最佳线路设计	一程多站	海南珠江国际旅行社
	优秀线路设计	热力海南	海南春秋国际旅行社
韩国日本	最佳线路设计	日本市场线路产品组合	海南上航假期旅行社
	优秀线路设计	日本市场组合	海南豪阳国际旅行社

海南省旅游发展委员会将对上述获奖线路及其主创旅行社予以表彰和奖励,获奖旅行社拥有对各自创新产品的使用权和维护权。上述获奖的旅游线路产品是海南旅游今后一段时期开拓海内外市场的十推线路产品,是引导旅

游消费和市场趋向的重要线路产品,希望获奖旅行社要在海内外市场上积极予以宣传、推广,将创新成果转化为经济成果,转化为实实在在的生产力;要通过连续创新实现持续、快速、健康的发展,进一步增强海南旅游的国际

吸引力,更好地开拓海内外客源地市场,为海南国际旅游岛的建设做出新的积极的贡献!
特此公告。

海南省旅游发展委员会
二〇一一年五月十九日

