

游客在万宁神州半岛海边。本报记者 古月摄

案例解析

■ 本报记者 杨春虹

每年5月—9月是海南旅游传统淡季,各种降价促销也往往如期而至:各大酒店房价降一半,众多旅游景区(点)针对岛内、岛外学子开展五折大优惠、旅行社线路报价也纷纷跳水,价格下调平均在三成。

然而,奇怪的是,以往的“救市法宝”如今却面临“鸡肋”的局面。

你降、我降、大家降: 价格利器不再锋利

“今年国内团队接待量、收入平均下降20%以上。三亚旅行社间的杀价太厉害了,即便是争到人气,但是没有盈利,还不是白忙活?”三亚港中旅相关负责人坦言。来自海口的数据也不太乐观:今年海口的高星级酒店平均开房率也就30%,上半年,高尔夫接待量下降5.1%,会议接待量同比下降13.3%。

“我们为什么不能关掉一半的房间,给房间做做保养,对员工进行培训?”三亚一家高星级酒店负责人认为,旺季凭借着气候优势获得的超高入住率,其实需要在接下来的淡季有稍稍的修整,这对发展其实会更有利。

8月6日,来自西安的何杰小夫妻到海南度假,但他们坦言绝不仅仅因为价格的原因。“其实全国都在搞优惠,看得都视觉疲劳了。”何杰说,既然出来旅游,说明消费水平到了这

个程度,价格其实不是重点,关键还是看自己的闲暇时间,以及这个旅游地给客人的旅行体验。

“降价其实变成了一种惯性,到了这个时候,人家降价你不降价,那可能会失去更大的市场份额。”海南不少旅游企业心里其实很纠结:淡季降价是很多企业应对低迷市场的一种手段,但这样做的危险可能造成品牌价值的损伤,而且价格降下去再涨上来游客很不认可。而且价格虽然能够带动销量,其实对利润往往没有什么贡献。

随着游客消费观念的转变,以往的“价格利器”这一救市法宝如今却面临“鸡肋”的尴尬局面?

给个夏天到海南的理由: 联手推出惠民大礼包

在七仙岭君澜度假酒店市场营销副总周坤毅看来,降价促销,不在于“降”,而在于“惠”。“六七月房价从950元左右降到680元左右,销售量上升了10个点。但我们不仅仅只是单纯的降房价,而是为游客推出了一系列度假产品。”周坤毅说,这让游客得到了很好度假体验,感到是一趟性价比很高的旅行。

海南辰达国旅董事长翟宁坦言,游客不会因为哪一家酒店或者景区降价了,就会到那个旅游地旅游。东南亚都是航空、酒店、旅行社等联手推出一个大礼包,或是推出精彩活动,这样更能吸引游客眼球。“目前企业降

能否hold住市场? 淡季降价促销

价促销,感觉还是孤军奋战!”翟宁说,我们需要直接告诉游客,夏天到海南,玩什么,怎么玩,都有什么不一样的休闲度假产品。

“让游客觉得淡季来海南更实惠,并非只有降价促销一条路。”省旅游协会秘书长王健生认为,可以提供增值服务,产品组合销售等方法,通过提高产品的价值来避免降价,这样才能为顾客创造出更多的价值,同时又不流失利润。

王健生认为,现在企业都在降价搏杀,但效果不如人意的关键因素,还是海南旅游产品细分市场依旧不够,没有多样化的特色旅游标签,不能做大市场依然在现有市场中争夺客源。

省旅游委巡视员陈耀在美国夏威夷、澳大利亚“黄金海岸”、法国“蓝色海岸”、西班牙“阳光海岸”等世界知名旅游度假胜地都没有看到明显的“淡旺季”之分,而是游人常年涌向那里享受阳光、沙滩、海水。“一方面长期形成的度假理念,再就是度假产品非常有吸引力。”陈耀提醒,现在这些地方开始纷纷把目光盯上潜力巨大的中国市场,开始推出一系列针对中国游客度假打造的休闲度假产品抢占市场。

“逆营销”谋求新品牌: 凉爽天气帮海南大忙

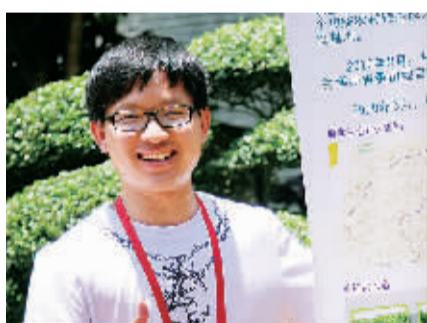
就在我省旅游企业如往常一样忙着降价吸引眼球时,今夏的天气却帮了海南大忙!

8月7日是二十四节气中的“立秋”,当天,南方新一轮高温再次来袭,有的甚至高达43.5℃。海南气温却一直保持“小清新”,一则以“我26℃”为主轴赞美海口的微博近日在网络盛传:我26℃,欢迎来海南避暑,感受海岛的清凉。

连续六年推出的“清凉一夏三亚度假”的三亚更有底气。携程旅行网公布的“2013中国十大人气避暑目的地”榜单,三亚排名第一,同程网近日发布的暑期全国前十位海滨旅游城市排行榜,三亚居首。

“夏天如果说要去海南避暑,很多人依然觉得不可思议。”三亚旅游委相关负责人坦言,清凉牌打了6年,今年效果最显著。随着三亚“清凉一夏”营销行动的影响和暑期旅游高峰的到来,三夏7月份平均开房率已达62%。预计9月后三夏的气候优势将更加明显,会议展览活动将逐渐恢复,国内旅游市场将逐渐进入黄金季度。

“降价促销往往是企业行为多一些,从政府层面来说,旅游宣传推广工作就是市场供给的桥梁,一头连着游客一头连着产品供应商。因此要制定战略,全省一盘棋。”省旅游委表示,下半年要加强信息互通,处理好省旅游委与市县旅游委、旅游委与旅游企业、旅游企业与旅游企业这三种关系,为企业提供良好的发展环境。同时,建立形象、产品、服务并重的模式,通过产品的差异化、服务的优质化来联合推进旅游的创新。



陈统奎 张茂摄

“花梨之家”主人陈统奎:

乡土民宿, 让岛民不再当旅游的旁观者

充满人情味的民宿会成为引客留客的致胜“法宝”。《旅游周刊》:家里人支持吗,村里人怎么看这件事?

陈统奎:当初让父亲带头开“花梨之家”农家乐,目的是做一种示范,告诉村民从传统农村转型向生态旅游村这个梦想是真实的,而且有一天是可以梦想成真的。说实话,“花梨之家”开业之初,并未得到村民们的认同,一些人认为这根本不会赚钱。但是,短短几个月后,“花梨之家”营业额就超万元。

榜样的力量是无穷的。如今在“花梨之家”的带动下,博学村很多人家也动起了开农家乐和家庭旅馆的念头。我希望带给村民们一种理念和经验,认识到民宿和农家乐不是暴富行业,而是一种可持续的生存和谋生方式。他们不是海南旅游的旁观者,主动融入之后还是受益者。

民宿塑造本土特色乡村游

《旅游周刊》:在经营的过程中,哪些客人给你留下过深刻印象?

陈统奎:有两类人给我留下了深刻印象。一类是一些海南本地人,这些客人中有的来了就进厨房检查冰箱等设施,甚至说,冰箱里一只鸡都没有就开农家乐?我听了就笑了,我们的鸡养在荔枝园里呢。

另一类是来自北上广内地大城市的家庭,他们对原生态、家庭味的“农家乐”非常喜欢。曾经有来自上海的一家子对我说,他们就是向往这种自然的农村味,你如果建一个全新的“农家乐”我们反而不来了。

《旅游周刊》:通过这几年的实践,你认为民宿、乡村旅游真正的魅力来自哪里?

陈统奎:民宿塑造的是真正原汁原味的本土特色乡村游。不建设,一切按照乡村最原始的模样

来就是我的决策。比如“花梨之家”,刚开业时就是把自家的庭院整理了一下,并为厨房添置了必要设备,但院里有200多棵盆景,其中有60棵是花梨。这些花梨盆景不仅美化了庭院,而且成为我们家的特色,同时也展现了海南的本土特色。

民宿引导外出者返乡献智献力

《旅游周刊》:大老远跑回来做民宿,应该不仅仅只是为了带动家庭致富吧?

陈统奎:我认为做民宿业更多的是能够为海南乡村旅游筑巢引凤,让更多当年的年轻人能够留下来。现在“花梨之家”由我二弟陈统夸负责管理,他也是一名返乡大学生。为了管理好家里的民宿,他大学毕业后,先后在苏州和上海的咖啡馆和饭店打工,学习经营管理经验。

《旅游周刊》:经营民宿最大的困难来自哪里? 陈统奎:最大的困难不是资金,而在人,民宿

其实是一种以知识经济为基础的创意——乡村生活产业。因此,一个观光乡村能否成功,能否发展成民宿业,关键要看有没有一批“知识型”农民。这其中最便捷的一条道路就是由返乡大学生做先锋队,带乡民脱胎换骨,实现飞跃。

《旅游周刊》:听说你还发起成立了海南返乡大学生论坛,初衷是什么?

陈统奎:我们在论坛上发出《微笑海南,183乡向前行》呼吁书,呼吁返乡大学生先行一步,自搭平台,自找资源,回到海南的183个乡镇,开民宿,开咖啡店,搞有机农业,搞社区营造等等各式各样的社会创业,支持海南乡镇崛起。

今年8月6日,第二届海南返乡大学生论坛又在海口开幕,以“我的返乡梦——新故乡动员令”为主题再次呼吁大学生通过各种形式为故乡建设献智献力。现在反哺故乡的海南学子,已有1500人之多。

一切,才刚刚开始!



坐落在海口永兴镇博学村志村的民宿“花梨之家”。本报记者 张杰摄

权威解读

《旅游法》③

给旅游监管带来支撑和重要保障

旅游市场秩序是关系到旅游者和广大人民群众切身利益的重大问题,关系到全社会对《旅游法》实施效果的评价。现在距离正式实施《旅游法》还有不到两个月的时间,如何更好地发挥《旅游法》对旅游市场的规范和促进作用,是各方关注的热点问题。

旅游监管的支撑和重要保障

《旅游法》的内容涵盖市场规范、权益保障和旅游促进三大方面,既是规范法,也是保障法,又是促进法。但无论是规范法、保障法还是促进法,都与旅游监管和行政执法部门承担的工作高度相关。旅游监管和行政执法的重要任务,就是保护旅游者和经营者的合法权益,维护良好的市场秩序。《旅游法》确立的旅游市场综合监管机制、旅游者权益保障制度、旅游服务合同制度以及对诱导欺骗强迫消费行为的规范措施等,为加强旅游市场规范和监督管理、加强旅游行政执法工作和队伍建设,提供了重要的法制保障和制度支撑。扭转低价操作模式

“零负团费”等低价操作模式是旅游市场的顽疾,历经多年的严厉整顿依然屡禁不止。《旅游法》针对“零负团费”低价操作模式,设置了规范、禁止和处罚性规定,相关条文达到10多条。其中引起很大关注和热烈讨论的是第三十五条。

从修订、实施《旅行社条例》甚至更早开始,业内就一直有一种很强烈的主张,认为“零负团费”是市场选择的结果,政府、法律不要管,也管不了、管不好。值得注意的是,经济学中有一种理论叫“市场失灵”,是指市场机制不是万能的,在有些领域和有些阶段不能发挥作用,需要政府通过法律、行政来强制干预管理。“零负团费”低价操作模式就是市场失灵,“挂靠承包”也是。在这种低价操作模式中,可以说没有赢家。所谓的“买团”、“卖团”、“赌团”和“人头费”、“填坑”等,都是这种低价操作模式的真实写照。

《旅游法》把解决“零负团费”等低价操作模式作为重点,就是要用法律手段来解决这一问题,这也是旅游监管执法部门贯彻《旅游法》的重点、难点。因此,贯彻落实好第三十五条,是旅游监管执法部门的法律责任,关系到全社会对《旅游法》实施效果的评价。

突出强调文明旅游加大宣传引导

中国公民旅游过程中的不文明行为,一直是社会关注的热点话题。在即将实施的《旅游法》中,对此专门有明确的要求和措施。

第一是行前说明会制度。旅行社行前说明会制度能够使旅游团在旅游过程中的文明、安全等方面事项得到强调,使游客遵守目的地的法律法规和风俗习惯,对整个旅游团的顺利运作起到重要作用。我们将在现有工作的基础上,研究起草行前说明会的行业标准,对行前说明会各个环节进行明确要求,发挥好行前说明的各项作用。第二是强化导游、领队旅游服务过程中的引导督促作用,这些要求已经写入《旅游法》当中。这两方面与旅游监管工作密切相关,旅游监管部门要加大工作力度,为推动人民群众的文明旅游素质的不断提升做出新贡献。

今年下半年,国家旅游局将加大在报纸、网络等媒体上开设专栏推进文明旅游宣传的力度,在主要口岸机场出港大厅制作、摆放文明旅游公益广告灯箱和文明旅游宣传册,加强旅行社行前说明会制度和导游、领队文明旅游教育、培训工作力度,部署重点地区、重点城市旅游局开展文明旅游宣传等活动。同时,拟通过部门协调,将文明旅游纳入“道德领域突出问题专项治理活动”、“讲文明树新风”等活动中,组织修订《中国公民国内旅游文明公约》、《中国公民出境旅游文明行为指南》等。(吕伟)

业界资讯

海南“备战”2013中国旅游产业博览会 下月京津唐 主推蜜月婚庆旅游

本报海口8月13日讯(见习记者 马珂)9月上旬,2013年中国旅游产业博览会将在天津举办。我省参展团将在博览会上主推“海南蜜月婚庆旅游产业”,向北京、天津两大直辖市和“环渤海经济圈”展现“海南岛——蜜月岛、婚庆岛、浪漫岛、爱情岛”的幸福形象和产业链,这是记者今天从省旅游委获悉的。

据了解,由国家旅游局和天津市政府主办的2013年中国旅游产业博览会将于9月5日—8日在天津市举办。省旅游委极为看好京津唐“环渤海经济圈”每年数以百万对的蜜月婚庆市场,将通过省旅游协会组织“海南岛十全十美婚庆产业联盟”成员单位整体赴博览会参展推介,参展内容包括:海南岛蜜月婚庆旅游目的地市(县)、镇(村),海南岛蜜月婚庆旅游主题节庆及活动,海南岛蜜月婚庆旅游景区,海南岛蜜月婚庆度假酒店,海南岛蜜月婚庆主题旅游线路及其旅行社,海南岛婚纱摄影、婚庆服务机构,海南岛婚庆用品、纪念品等。

据了解,在2013年中国旅游产业博览会上,我省将精心设计具有海南特色的展台设计制作和布展,展会充分体现“海南蜜月婚庆产业”、“爱的海岛 情的海洋”风格、形象。