

更新产品、提供特别服务、抢占微平台

散客时代 海南旅行社突围淘金

今年的国庆黄金周,海南散客与团队的比例接近8:2。这一接近国际成熟旅游目的地水平的比例,也标志着海南旅游进入散客时代。在自由行异军突起的同时,新《旅游法》的“洗牌”和公务消费市场严重缩水等因素又冲击着市场。更新旅游产品、提供特别服务、抢占微平台,在这种形势下,海南的许多旅行社积极调整传统经营模式,以变应变,力求突围困境,在散客市场淘得真金。



游客乘游艇游览南丽湖。

海报集团全媒体中心记者 张茂 摄

■ 本报记者 许春媚

更新旅游产品吸引游客“眼”

紧跟市场,是旅行社生存发展的法宝。海南椰晖旅行社总经理麦伟文认为,散客时代的到来,也意味着自由行产品推陈出新趋势的回归。要吸引散客的眼球,旅行社就得注重开发新鲜的、个性的旅游产品,让游客了解旅游资讯,吸引游客积极报名参加。传统旅行社在旅游法实行后的新业态,传统的习惯也要随之颠覆,要及时调整产品传统格局,打破原来机票+酒店的自由行产品格局,更新为机票+酒店+自驾+套餐选择,让游客有更多多样化的选择。”据了解,目前椰晖旅行社已经与携程网携手共同开发了雨林+猴岛、出海+温泉、雨林+岛屿等3条新的自由行线路,同时还自行开发了东线深度游新产品。

“要突围散客市场,需要精准定位并将客户目标群仔细划分层次,再根据他们的需求推荐散客需要的产品。”海之缘旅总总经理王汇告诉记者,给散客推出的产品,海之缘除了玩的地方之外,还更注重客人“跟谁去玩”。“我们不但需要客人‘跟我们去玩’,还要让他们知道

自己的‘团友是谁,属于什么层次’。”王汇说,现在针对散客的营销多数通过电子商务平台,在这种模式下旅行社的产品做得越细越精才能吸引客人。目前,针对即将到来的圣诞、元旦等节日,海之缘已经针对不同层次的客户群体,推出了圣诞狂欢港澳之旅、丽星游轮跨年之旅、韩国跨年滑雪游等系列产品。

提供特别服务留住游客“心”

目前,“机票+酒店”是我国游客最典型的“自由行”模式。但是,在康泰国旅副经理陈晨看来,“机票+酒店”还不足以满足自由行的需求,他认为,一个完整的自由行旅游产品应该满足信息、自由、便利、服务、品质五大要求,旅行社提供的服务不但有机票和酒店的预订,还包括旅游目的地地面服务,如机场和酒店的接送、当地用车、景点或节庆活动、体育比赛、文娱演出的门票、购物、品尝风味餐等服务。此外,一些增值服务,如优惠门票、折扣券、代办保险、出国旅行签证等也是“自由行”中不可缺少的元素。

目前,康泰国旅经过组织,已经可以为散客提供大团自驾游服务。“我们来辅助你完成旅行,这

就是我们提供的服务理念。”陈晨告诉记者,对于有自驾游需求的客人,旅行社不但可以提供车辆,还配备经过特别培训的导游坐第一辆车做“带路人”,带客人去找当地真正有特色的美食和景点。另外,车队里还会专门配备行车安全督导员,处理行程中车辆可能出现各种突发情况,并提供后勤服务。除了服务和安全保障之外,旅行社还将提供给游客购买酒店住房、景区门票等优惠团队价。“方便、快捷、价格实惠、安全保障是旅行社的价值和优势,购买这种自由行产品,旅行社可以让游客体验真正吃好玩好的旅程,同时又给游客一个相对私密的空间,而且服务费明码标价,让游客阳光消费。”

不仅仅是康泰、椰晖、海之缘、春秋等多家岛内旅行社,都已经开始意识到这种“自驾车+散客”的自由行新业态的出现,都相应地与自驾车公司合作,推出这种新的销售模式。

抢占流行平台抓住游客“手”

自由行的游客群体与网民群体存在很大的“交集”,自由行的游客对网络旅游信息具有很大的依赖性,超过90%的自由行游客会通过网络了解出游目的地、机票、酒店、景点等信息,以此

选择预订服务。因此,网络营销成为我省旅行社并抢自由行市场蛋糕的重要战场。

但是,记者调查发现,虽然很多旅行社都建立了自己的网站,但是没有充分利用好这个与客户沟通的渠道,大多数只能起到宣传推广、甚至相当于“网上黄页”的作用。借风使力,及时开辟最新的最受欢迎的网络营销平台,使用新型的网络手段抢占市场,也是海南一些旅行社使出的“法宝”。

据了解,目前椰晖旅行社已经率先在海南业内推出了企业APP,并开通了企业微信服务号。记者在体验时看到,通过这一微信服务号,游客只要动动拇指就能完成旅游定制。这是一个小型的移动互联网交易平台,不但能了解旅行社的产品,还可以通过链接进入天猫平台进行交易,选择门票、酒店、机票等。

麦伟文说:“移动互联网的发展是旅游企业必须要关注的。近期国家给几大运营商批复了4G牌照,在这种形势下网民的数量会激增,而散客的客源大部分都来源于此,任何一家企业如果跟不上互联网将被淘汰。海南的旅行社只有紧跟形势的发展及时更新网络营销手段,才能真正瓜分到散客市场的蛋糕。”



雾霾使海岛成出游首选 三亚成为最受欢迎“洗肺游”目的地

据中新社报道,入冬以来,中国多地遭遇大面积雾霾天气,去空气清新的地方“洗肺游”成为眼下旅游市场的新卖点。海边城市三亚成为国内游的最热目的地,出境游方面空气清新的海岛目的地则最受欢迎。

中国国内某大型在线旅游公司10日根据最近一周的旅游订单人气,发布了十大最受欢迎的“洗肺游”目的地,分别是三亚、厦门、丽江、桂林、昆明、长白山、西双版纳、贵阳、大理、黄山。

享受阳光海滩、沐浴森林公园、呼吸好空气,到海南开启“洗肺之旅”正在此间形成一股热潮。记者走访后发现,三亚以绝对优势成为近期最热门目的地,仅12月的第一周其旅游人数环比就上涨三成以上。适宜的价格也是一个刺激因素,以上海出发的三亚5日自由行为例,起价在2000多元人民币,相比春节黄金周便宜一半以上。排在第二、三位的厦门、丽江近来的售卖热度也大幅提升,游客大多选择4日至5日的产品,并以自由行为主。

如果“洗肺游”还不够深入,还有业内人士戏称为“换肺游”的出境游。

随着春节到来,出境游迎来预订高峰,特别是空气清新、气候温暖的海岛目的地最受欢迎,目前五大最受欢迎的境外“换肺游”海岛型目的地分别是普吉岛、巴厘岛、毛里求斯、济州岛、马尔代夫,而五大城市型目的地则是香港、台北、曼谷、新加坡、吉隆坡。

海南岛欢乐节 29日盛大开幕 “大三亚旅游圈”首次合力表演

据南海网消息,“欢乐海南岛,旅游嘉年华”第十四届海南岛欢乐节将于2013年12月29日盛大开幕,此次活动将持续3天,主会场定在三亚。

据了解,“大三亚旅游圈”首次合力表演是本届欢乐节的亮点之一。在三亚的主会场,将举办“欢乐启幕”、“欢乐美味”、“欢乐购物”、“欢乐之旅”、ART·SANYA艺术季五大主题活动。“大三亚旅游圈”的成员市县三亚、万宁、陵水、五指山、保亭、乐东、东方将奉献8场文艺主题晚会,最受欢迎旅游线路设计大赛将把三亚以及海南的旅游文化的人文民俗细节之美演绎到极致。

除三亚主会场外,本届欢乐节还设置了海口市、儋州市、琼海市、万宁市、琼中黎族苗族自治县五个分会场。

文昌将举行 旅游开放日系列活动

本报讯 文昌将在2013年12月28日至2014年1月2日举办旅游开放日系列活动,提升民众欢乐性和参与性,宣传促销文昌航空、椰乡、侨乡、文化特色旅游产品和旅游线路,积极打造航天文昌、度假椰乡旅游城市品牌。

据了解,文昌市2013年旅游开放日开幕式暨文昌市智慧旅游启动仪式将于12月28日在八门湾绿道举行。启动仪式后,文昌市将召开旅游精品线路推介会,推介琼北航天生态之旅、琼北航天文化之旅、琼北航天风情之旅、琼北航天探索之旅、琼北航天宜居之旅和琼北航天高尔夫时尚之旅等精品路线。与此同时,小吃品尝会、漫步、骑行八门湾和品尝农家餐等活动都将在八门湾举行。

12月28日至2014年1月2日,文昌还将在市宋庆龄图书馆、市体育馆、市青少年活动中心、市演艺会议中心组织象棋、乒乓球、排球、书画、摄影等群众性文体活动。

在开放日期间,文昌部分景区景点还将欢乐大放“价”,2013年12月28日9:00-17:30,孔庙、宋氏祖居、椰子大观园等三个景区对外免费开放;2013年12月29日至2014年1月2日,孔庙、宋氏祖居、椰子大观园等三个景区票价五折优惠。(吕讯)

海航增加三亚直飞航线 宽体机运力

据南海网消息,12月,北方部分城市受雾霾侵袭,三亚却依然清新宜人,吸引了众多游客光顾。为满足旅客出行需求,海南航空将于12月20日起在三亚机场增加投入宽体机运力,在三亚—长沙、三亚—重庆、三亚—成都等直飞航线上使用空客A330-300豪华宽体客机,为旅客带来舒适的旅行体验。

乡村旅游 经验分享之4 独特的文化是小镇之魂,注入产业让小镇人转吃旅游饭——

文化和产业,风情小镇的两只美丽翅膀

■ 本报记者 杨春虹

十年前还名不见经传的云南腾冲,地处西地边陲,但两年前建成的机场现在每天起降航班数十架次,旅游旺季仍是一票难求。

“独特而鲜明的地方文化和特色,是吸引游客的最大卖点。”在近日的一次研修座谈会上,海南乡村旅游研修团成员在交流中感慨,其实不仅仅是腾冲,汶川的水磨古镇、昆明的官渡古镇都如此。台湾那些风格独特的休闲农场,要么依托产业做足特色,要么因主人喜好确定文化主题,通过独特的风情吸引游客。

文化: 为小镇注入风情和魅力

腾冲和顺古镇尽管拥有六百年历史,但与中原那些古镇相比,显然是太过年轻;地处云南这样一个民族文化大省,但和顺偏偏又是一个汉族镇,肯定与同省的丽江、大理没法比。

但和顺人告诉游客,这里是面向南亚第一镇。行走在史迪威公路,走进二战滇缅战争博物馆、或是在大马帮旅馆住上一宿,游客可体验这里的独特;这里是翡翠之乡。大街小巷一间一间的翡翠店铺尤其是赌石游戏,游客感受这里的魅力。

在台湾考察,海南研修团成员看到,甚至小到一间民宿,台湾人也都非常注重文化。如台湾民宿“青蛙外婆之家”,民宿处处可见青蛙的各种可爱物品;就是模仿英格兰建筑风格的“老英格兰庄园”,也专门为客人配备了最高档的音响,吸引和服务音响发烧一族。



和顺古镇的开发讲究对文化的挖掘。

产业: 带动小镇更多人吃“旅游饭”

寻找到独特的文化主题后,围绕这一文化主题配置产业就成了顺理成章的事情了。

海南乡村旅游研修团在台湾考察的6个不同类型的生态农场,几乎都是把

生态教育和体验作为重要旅游活动,将第一、第二和第三产业进行了有机的结合。首先是体验传统的第一产业,比如参观种养业;然后可以参与和体验种养业的活动,这是第三产业的范畴。接着是品尝种养业的成果,最后还可以购买经过二产深加工的特色旅游商品,如花露休闲农场会引导游客看各种香料植物,加工和配置香料产品,卖香料、精油、

花露和皂等,还提供叫“花露精油城堡”的住宿设施和SPA服务,围绕生态和香料做出融合一产、二产、三产的乡村旅游产业链。

围绕“中国翡翠第一城”的名头,腾冲不但把翡翠文化做足做透,更将翡翠的加工、销售作为支撑小城发展的主要产业。海南研修团成员从一走出腾冲驼峰机场就开始沉浸在浓浓的翡翠文化

中;导游会告诉你,这里是中国翡翠第一城,这里的赌石、赌玉上演过多少悲欢离合;进到小城,翡翠商铺一间接一间,店家告诉你,谁要是敢卖假货,政府会罚你倾家荡产;和当地旅游部门官员座谈,发现这里居然有个翡翠办,而且就设在旅游部门,政府每年都拿出上千万的资金扶持这个产业……

风情: 旅游小镇散发独特魅力

“在省第六次党代会上,我省就明确提出,旅游小镇要有文化和产业支撑,要把旅游岛变为文化岛。”省长助理、省旅游委主任陆志远说,现在各市县都有很高的热情建设旅游风情小镇,我们需要更好地发掘海南本土特色,才能为旅游小镇建设注入文化之魂,并打造出具有持续竞争力的产业基础。

省旅游委先后考察和研究了国内外20多个特色旅游小镇,在总结这些旅游小镇的成功经验和不足时,发现一个成功的旅游小镇往往具备几个要素:一是要有独特性卖点和核心吸引力;二是要吸引大量有消费能力和消费水准的游客;三是要有特殊的文化,不仅创造小镇风情,更能提升小镇旅游产品、旅游商品的文化空间和价值空间。

而负责和顺古镇整体开发建设的柏联和顺旅游发展公司坦言,和顺的开发实质上是文化开发,公司要做的就是把这些独一无二文化资源进行再挖掘,展现出一个“大雅和顺”的经典版本,让所有游客都为之倾倒。而生活于其中的老百姓,或开家庭旅馆、家庭餐饮,或从事旅游运输、特色农业观光等,让旅游发展惠及更多百姓,成为当地居民增收致富的支柱。

CITS 中国国旅(海南)国际旅行社有限公司
中国国旅 CITS (HAINAN) INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE CO., LTD.
台湾旅游/出境旅游
组团资质社
400-789-8888