

# 海南旅游产业转型升级 让「回头客」变「回头客」

■ 本报记者 赵优

近日,海南最新旅游形象宣传片亮相央视,“海南,来了还想来!”成为新的宣传口号。从上世纪九十年代的“椰风海韵醉游人”到此前的“阳光海南,度假天堂”,再到“海南,来了还想来”,旅游宣传口号的变化背后是海南旅游产业的转型升级。

“有一种质量叫回头客”,除了让游客“进得来,留得住”,更要“不想走,还想来”,靠的是旅游内涵的日益丰富和消费热点的不断涌现。

## 游客停留时间长

“神秘梦幻的水族馆,激情刺激的水世界,风情各异的餐厅,在这里可以享受一站式的旅游度假体验,孩子非常喜欢!”近日,来自四川的游客杨芸琴带着家人来到三亚·亚特兰蒂斯,尽享奇妙之旅。

随着旅游产品和业态的逐渐丰富和消费升级,我省旅游逐渐从观光转为休闲度假,越来越多的游客喜欢慢慢享受海南时光,向深度体验游发展,在目的地停留时间较长。根据携程跟团游和自由行数据,2019年选择4-6天行程的游客占比最高,达到了78.2%,7-10天占比8.4%。

据一项抽样调查数据显示,近年来三亚“回头客”数量居于平稳,仅在2018年,非初次到三亚的游客占比逾四成,其中第4次及以上来三亚的游客占比接近10%。

## 旅游体验更加丰富

游客留得住,关键在于让游客“玩好”,持续为游客提供上档次、有内涵的王牌产品、拳头产品。

从天涯海角、亚龙湾热带天堂森林公园等几十个形态各异的景区到三亚·亚特兰蒂斯、三亚海昌梦幻海洋不夜城等一批旅游综合体的开业迎宾;从博鳌、潭门、福山、龙楼等结合了自然和人文禀赋的风情小镇,到什寒村、中廖村、南强村等美丽乡村成片开花,在乡村旅游中,游客的脚步逐渐从景区走向全域。

此外,旅游与体育、文化等的深度融合,也让我省的旅游产品有看点、有亮点,催生出新的消费增长点。

2019草莓音乐节吸引了6.8万人次到场,2019华晨宇“火星”演唱会门票销售超10万张,2020湖南卫视海口跨年演唱会一经开票就引发抢票热潮,这些都有力带动了住宿、餐饮、购物等消费;环海南岛国际帆船赛、国际汽联电动方程式锦标赛三亚站等品牌赛事以及海口、三亚、儋州等地的国际马拉松赛赚足了人气,海南亲水运动季、沙滩嘉年华等群体赛事活动400余项,直接参与人数超过10万人,取得良好的经济效益。

## 旅游质量不断提升

天蓝海阔的美景,四季怡人的温度,风格独特的美食……除了这些,让许多游客“来了还想来”的还有海南旅游优质的服务。

从设施设备排查到突发情况演练,从接待游客的手势到问询客人的语气……分界洲岛旅游区内,潜水部领班李跃海和同事们一丝不苟地进行各项检查和服务。潜水的游客出水后还可以喝上一杯热姜茶,吃上几块饼干补充体力。“这不仅让我看到海南最美的海底世界,也看到了海南景区最暖心的潜水服务。”来自北京的游客张元对此赞不绝口。

在琼岛旅游业界,像这样的案例还有很多,提升游客满意度成为旅游企业和旅游部门追求的目标。在蜈支洲岛,全岛都覆盖有免费wifi,游客输入手机号码就可以快速登录;在呀诺达,旅游厕所错落分布在各个游览休息点,成为生态景观的一部分……

海南,正以最大的诚意、最优的服务来方便游客,以一流的旅游体验把“回头客”变成“回头客”。



游客在琼海乡村游玩。本报记者袁琛摄

# 海南 今生愿做 常客 旅客

编者按:  
世界那么大,有人喜欢去探索不同的地方,有人却心甘情愿当一个地方的「回头客」,因为那里有最吸引「TA」的东西。那些多次、甚至一年多来海南的「回头客」,为什么如此青睐这个海岛?《旅游周刊》特采访几位海南「常客」,讲述他们与海南的故事。

## 慢调之旅,不得不爱

■ 本报记者 赵优

从2019年12月26日至2020年1月6日,来自北京的游客尹忠俏以十多天的假期度过了他的海南跨年之旅。

从第一次来海南的走马观花,到如今的慢调之旅,尹忠俏感受着海南旅游产品的不断丰富。

“三四年前,我第一次来到海南就有种相见恨晚的感觉,因为眼前全是我想象中的碧海蓝天、椰风海韵!”提起对海南的初印象,尹忠俏依然记忆犹新。出生在大连的他虽然在海边长大,但海南的海却完全不同于北方:这里的海水更为清澈透明,在热烈阳光的照耀下,目之所及都是蔚蓝,加上海边摇曳的椰树,一幅热带滨海画卷就展现在眼前。

多次来海南,除了住遍各大品牌酒店,令尹忠俏难忘的还有夜宿海岛。“在分界洲岛上的木屋中,万籁俱寂,只能听到海浪不断拍打着礁石。那样让人真正感悟自然的时刻在现实生活中并不多得,从而愈发可贵。”尹忠俏说。

因为工作时间较为自由,尹忠俏可谓是说走就走的旅行达人。如今,他每年不止一次来到海南,平均下来每年竟有一个多月的时光是属于海南的。“来海南第一件事,就是喝个椰子水,吃碗清补凉。”话语间,尹忠俏仿佛已经成为半个海南人。

在尹忠俏看来,海南的滨海风光在国内是数一数二的:清水湾、海棠湾等地,沙滩平缓,水清沙白,加上林立的高端品牌酒店,绝对是休闲度假、愉悦心情的好去处。蜈支洲岛、分界洲岛等地的潜水项目也不可错过,游客可以观赏到中国首屈一指的海底景观。

“喜欢某个地方的原因很多,比如风景、文化、活动等,但如果是一个同时具备了自然风光和人文气息的地方,那就让人不得不爱。”令尹忠俏爱上海南的,除了风景,还有更多独特的体验。

为探索中部山区的隐秘风光,他曾从海口自驾至五指山,盘旋在山岭间的公路让他彻底感受到了“山路十八弯”的驾驶体验。西线美食,不得不提烤乳猪,相比于临高烤乳猪,东方四更烤乳猪,尹忠俏则更偏爱福山烤乳猪,“外皮有冰裂的效果,色泽金黄,皮脆骨酥,唇齿留香。”他朋友圈的图文馋倒一群吃货……

此次的跨年之旅,尹忠俏又有了新玩法。

2019年12月27日晚,尹忠俏在文昌见证长征五号遥三运载火箭点火升空,拍下“胖五”从地平线跃起的画面。为记录中国航天的重要时刻,他特地制作了VLOG分享给网友;2019年12月31日晚,尹忠俏又出现在了ISY三亚国际音乐节的现场,在长达13个小时的电音演出中,与万人在海边“噪”动跨年。参加三亚音乐节,已经成为他近两年跨年的必备行程。“国内太缺这种国际化的文娱项目了,非常开心三亚能办出这么牛的电音节。”尹忠俏说。

也正是因为对海南的喜悦,走过许多地方的尹忠俏也对海南有了更多期待。“海南资源好、条件好、基础好,可以用更加包容开放的姿态,展示独特的民族文化、美食文化甚至农特产品,给予游客更加多元化的体验感、参与感、仪式感。”



尹忠俏准备出海潜水。

(本版照片除署名外均由受访者提供)

## 神秘又熟悉,从不厌倦

■ 本报记者 李丛娇

春节快到了,工作繁忙的李晶还没有定下春节假期去哪过,不过海南再一次是她考虑的首选,她和丈夫夏志敏在网上搜索着各种攻略,商量着海南还有什么好玩的地方可以去。作为土生土长的武汉人,李晶在2000年第一次来海南游玩后,成为了海南的“自来水”粉丝,不仅自己数次成为海南的“回头客”,她还多次带着家人、带着工作团队一起来海南度假。

“还记得坐跨海轮渡抵达海口的清晨,我刚刚在海上被成群飞鱼飞过水面的景象震撼,一转眼就看到了晨光中的城市,上岸后,‘椰风海韵’这个词终于具象化了。”李晶第一次来海南游玩时还在上大学,她跟着海南同学回家,那个暑假,她游览了海口、琼海、万宁和三亚的各大景点,品尝了海南各地的美食,她深深地喜欢上了这个海岛。

工作以后,每当拼搏得身心俱疲时,李晶总会想到海南,浩瀚无垠的大海能让她平静,海南的慢生活能让她放松,每次在海南短暂休息后,她又能斗志满满地投入新的工作。2010年,新婚的她选择来海南度蜜月。“海南就像我的心灵后花园,我想和最亲爱的人分享这个美好的地方,更何况,海南本身就是一个那么有烂漫气息的地方,度蜜月太适合了!”李晶是这么想的,也是这么做的。结婚后,她拉着丈夫数次来到海南度假,不怎么爱出门的丈夫也渐渐喜欢上了海南。随着到海南游玩次数的增多,他们在海南的游玩范围也越来越广,不再局限于景区,他们会出海钓鱼、去小岛探秘;他们也会隔几年再去曾经去过的地方,感受一下海南的变化;不想动的时候,他们选择当“酒窝族”,在酒店看海听风,喝一杯咖啡、看一本书,或者就发发呆。

除了和丈夫一起来海南度假,李晶也带着家里的老人来海南游玩。“海南气候好、交通方便、节奏慢,很适合带老人出行。”更重要的是,多次到海南游玩的她已经对海南很熟悉,能很好地充当“导游”。三亚是她每次都会去的城市,她熟知哪条街的哪个店能吃到地道的后安粉和清补凉,也知道在哪能买到物美价廉的海南应季水果。

2017年,时任智联招聘武汉分公司运营总监的李晶把年终奖奖励团队的集体游也选在海南。“我把海南‘安利’给一起辛苦了一年的小伙伴们,事实证明,我选对了地方,大家玩得开开心心!”那一次李晶带着大家去了蜈支洲岛,那里丰富又刺激的各种海上娱乐项目让整个团队的人人都嗨翻了天。

“来了海南那么多次,我从不感到厌倦,我觉得海南有世界上最美的海,想看海,我就来海南!”每次说起海南,李晶的喜爱之情还是溢于言表。



李晶在三亚海边游玩。

## 纵情扬帆,自由「追风」

■ 本报记者 徐慧玲

近年来海南举办了一系列国际帆船赛事,除了专业的运动员,也吸引了一批帆船爱好者前来扬帆起航。或许他们在各自的工作生活中扮演不同角色,却在这里有着共同的标签——忙里偷闲的“追风者”。

来自天津的纪建平就是一名帆船爱好者,经常不远千里到海南享受乘风破浪的惬意时光。

青山碧海、蓝天流云、椰林婆娑,风景美如画是纪建平对海南的初印象。“我喜欢海南的气候环境,这里的海水、风力状况也很好,我是海南的常客了。”今年47岁的纪建平从2008年开始,每年都会和家人来海南过冬,享受这个热带岛屿带给他们的温暖与纯净。

“海南也是骑行爱好者的天堂。”纪建平在海南“解锁”了不少游玩方式,用车轮丈量琼岛就是其中一种。从海口到三亚,一辆炫酷的山地车,在椰林中任意穿行,掠过琼岛绵长的海岸线,在公路上追逐春风,感受速度与激情,纪建平十分享受在海南骑行的惬意时光,“一个清甜的椰子,几间特色的民宿,都是沿途绝佳的风景。”

如今,纪建平来海南又多了一个理由。“2017年8月,我到海南出差,在微信好友里一位帆船教练的‘怂恿’下,我报名了为期2天的帆船训练课程。”纪建平边回忆边笑,“报名后我为自己的冲动感到后悔,可钱都交了,还是咬咬牙坚持了下来。”令纪建平想不到的是,自己“半路出家”却“折腾”出了一些小名堂。同年9月,纪建平参加了第一届2017三亚大东海杯Hobie16帆船邀请赛,获得大师组冠军,这让他备受鼓舞。“以赛代练”的方式,让纪建平愈加喜欢帆船这项运动。在海南度假时,纪建平大部分的时间都交给了大海,在他看来,无论是体验与风浪搏击、驰骋在海浪上的快感,还是在风平浪静的海上找风,都是一种休闲放松的方式,可以让人忘却烦恼,做一个简单、自由的“追风者”。

“与其他地方相比,海南条件优越,一年四季都适合开展帆船运动,每个季节玩帆都有不同的体验。”纪建平坦言,自己待在海南的时间越来越多,海南岛总能带给他不一样的惊喜。

“近年来,海南的帆船俱乐部越来越多,加上海口国家帆船基地公共码头等基础设施日渐完善,吸引了不少帆船‘发烧友’前来观赛、玩帆船。”纪建平说,“我认识不少‘同道中人’,他们中有的利用短暂假期特地飞来海南,在海上玩几天又回去上班。”

两年多的时间,纪建平参加了不少的比赛,也取得了一些成绩。玩着玩着,纪建平还嗅到了其中的商机。目前,纪建平和朋友成立了海南艇自游科技公司,致力于盘活闲置的帆船、游艇资源,“海南是个玩帆的好地方,希望能有更多的人了解帆船,接触帆船,爱上帆船。”纪建平说。



纪建平出海玩帆船。