

# 三亚市旅游推广局： 以真实真心真诚 讲好旅游新故事



三亚组织涉旅企业到省外开展旅游推介活动

三亚市旅游推广局供图



三亚《和平精英》两周年庆祝狂欢节活动现场。武昊摄

三亚旅游产业的提质升级和转型增效备受各方期待。2020年，三亚市旅游推广局成立，对三亚旅游业而言，是行业变革和创新发展的关键一年。三亚旅游推广工作坚持党建引领，抢抓海南自由贸易港建设的重大机遇，着力深化体制机制改革，围绕人民群众旅游消费需求新趋势，多维度拓展三亚旅游城市形象，提升影响力，推动三亚旅游朝高质量发展方向迈进。

2021年，海南面向全球公开选聘的国际高端管理人才，拥有丰富境外服务业及旅游业从业经验的叶家麟应聘成为三亚市旅游推广局局长。近日，叶家麟参加线下分享会，以《斜杠青年的文旅新路》为主题，阐述了将以“真实、真心、真诚”新思路讲好三亚旅游新故事，做好目的地品牌营销和传播。

他表示，将在未来的三年内带领团队全方位拓展三亚旅游客源市场，提升三亚国际旅游目的地的知名度，实现高效服务海南国际旅游消费中心建设的目标，为全国旅游体制改革创新探索经验。



三亚市旅游推广局局长叶家麟参加线下分享会，以“真实、真心、真诚”新思路，讲述三亚旅游新故事。三亚市旅游推广局供图



三亚周末落日市集邀请了来自全国各地的优质商家“出摊”。武昊摄

## 真实：正视不足 多点发力

微风和畅，阳光温暖，冬日的三亚激发起游客的出游热情。走进星级酒店、旅游景区、免税商场、网红餐厅，能感受到这座滨海城市的旺盛人气。

自去年5月以来，三亚旅游市场持续“升温”，长居国内热门旅游目的地榜单前列。这背后，既得益于国内有力的疫情防控举措，旅游需求释放，以及海南离岛免税政策加码，吸引境外旅游消费回流等因素，也离不开三亚旅游部门全渠道推广营销，多举措树立旅游目的地形象的付出和努力。

三亚发展旅游业，具有得天独厚的条件。从自然风光到人文历史，再到休闲娱乐，甚至遍布在各大湾区的国际连锁酒店本身，都对游客构成了不尽的吸引力。而如何让它们形成互动，讲好一个完整的三亚故事，这是三亚旅游业发展亟须破解的困境。

“一方面，我们要看到自身的优势所在，温暖的天气、迷人的风光、齐全的旅游配套设施等，都是三亚旅游发展的‘底气’；另一方面，我们也要真实地直面自身的不足，三亚本地可供游客体验、游玩，又能体验风土人情的旅游产品供给跟不上。”叶家麟说。

瞄准客群，三亚着重培育起旅游新业态、新热点。面对青年游客出游的频次增多，是旅游市场主力军的变化，三亚市旅游推广局发布了“三亚·新青年奇趣岛”全新推广主题，联合旅游企业向青年客群推荐三亚的美食、旅拍、人文、户外极限、酒店这五大品类旅游产品，引导他们从更加具体的视角认识、了解并喜欢多样化的三亚。“三亚·新青年奇趣岛”推广主题也成为全省唯一入选国家文旅部旅游宣传推广典型案例，得到了业界的认可。

2021年，三亚市旅游推广局在“三亚·新青年奇趣岛”推广主题的框架下，以及牵头修订的《三亚市大型活动管理办法》的规范下，引进举办了三亚2021时尚宠爱盛典、2021海南自贸港（三亚）网红创作大赛、2021三亚国际潜水节、三亚《和平精英》2周年起飞狂欢节、“童趣三亚 全家登岛”2021三亚亲子研学论坛等系列活动，覆盖婚庆旅拍、亲子旅游、夜游、“旅游+电竞”等业态，进一步丰富“三亚·新青年奇趣岛”内容，拓展三亚旅游内涵，力促三亚旅游目的地提档升级。

例如，三亚《和平精英》2周年起飞狂欢节用“旅游+电竞”的模式，将三亚旅游文化与《和平精英》深度融合，全新运用VR、真人盲盒、幻影拍照等新奇手段，吸引了注册报名参与活动人数累计两万余人，为电竞与旅游爱好者带来全新沉浸式体验。

“牵手”短视频，讲好三亚本地故事，展示城市形象。三亚市旅游推广局举办的2021海南自贸港（三亚）网红创作大赛，吸引了数百位网络达人围绕“吃住行游购娱”旅游要素进行短视频创作，累积参赛作品1600多个，以“你好三亚”为话题的视频总播放量已超5亿次。

中秋国庆前后，三亚市旅游推广局联合携程集团，共同开启携程超级目的地——三亚专场活动，覆盖超百个货品，涉旅企业超50家，让用户深入体验三亚的旅游魅力和优惠折扣。当日直播共吸引超1060万人观看，推广期间全域曝光量超8000万，带动非活动商品订单增量达43%，搜索词环比上周点击提升21%。联合携程社区推出国庆锦鲤社区互动活动，通过携程流量、活动曝光、内容种草、优惠激励等方式，完成了普通用户到强需求用户到出行用户的引导，带动三亚产品交易金额总数为5322万元，覆盖机票、酒店、门票等多类型产品。

## 真心：换位思考 做好服务

“要学会换位思考，站在游客、旅游企业的角度，真心做好服务，想他们所想，去设计、研发、推广受市场喜欢的旅游活动。”叶家麟说。

12月底，为期3个月的三亚周末落日市集拉开帷幕。活动邀请了来自全国各地的优质商家“出摊”，涵盖文创、美食、酒店、潮玩等年轻人喜爱的元素，现场设置了特色打卡拍照装置、人偶巡游活动、乐队现场演出等丰富的形式，给前来的市民游客带来新奇的体验，也为周末的鹿城增添了新的游玩好去处。

“借助周末落日市集活动，我们希望将三亚打造成为主客共享的旅游目的地，为游客提供优质旅游功能的同时，也为本地居民提供一个良好的休闲空间。”叶家麟说，活动通过场景的打造，并结合临近新年的节日氛围，将进一步激发三亚旺季旅游市场活力。

三亚市旅游推广局作为一个组带，不仅要服务好市民游客，真心地为三亚旅游企业提供服务，并联合发力为三亚旅游做好营销。2021年，三亚市旅游推广局组织三亚景区、酒店、免税店、邮轮公司等涉旅企业前往北京、广州、重庆、成都、武汉、厦门等多地开展面向旅游企业和社会公众的系列旅游推介活动。在旅推推介会现场学习国外旅游局推介经验和模式，改变了以往列排就座的方式，设置了圆桌洽谈、趣味三亚旅游宣传游戏等互动性强的环节，让三亚和当地涉旅企业代表共坐一桌，轻松愉快地商讨合作、互换资源。

对三亚亚龙湾万豪度假酒店总经理高锦洪来说，从业多年以来，他参加的旅游推介活动不少，但这种新颖特别且形式多样的推介会还是头一回参加。“最大的收获，就是通过推介会接到了一笔大订单。6月份接待了来自推介会上洽谈的广东中城国际旅行社的系列奖励团，房费、宴会收入100多万元。”高锦洪说。

“有效率、有质量、有创新、有温度。”三亚国际游轮发展有限公司营销总监高永宁连用“四个有”来形容自己参加旅游推介会的感受。“现场邀请的涉旅企业，既有传统旅行社，也有线上旅游平台公司，覆盖范围广，对我们拓展客源起到了非常大的作用。并且，每一场结合城市文化，形式和内容上都有创新，现场氛围活跃，大家都享受其中。”高永宁说。

除了开展省外旅游推介会，三亚市旅游推广局市场研究与数据资讯部还通过数据建模预测三亚旅游相关方面数据，不定期无偿提供给景区、酒店等旅游企业，让涉旅企业可以依据预测数据，制定营销策略，从而实现精准营销。今年“十一”黄金周前，该部门通过数据建模，预测三亚旅游饭店平均入住率与人均花费，其后统计数据显示模型预测与实际情况相差无几。不少景区、酒店根据预测数据策划出营销方案，并收获市场的热烈反响。

据介绍，三亚市旅游推广局市场研究与数据资讯部承担着三亚市旅游市场运行监测分析和旅游统计的重任，通过收集和整理游客的相关信息，建立游客大数据库，经过统计和分析来制定有针对性的营销方案和营销策略，提升旅游营销精准度，实现“大水漫灌”到“精细滴灌”的改变。

同时，三亚市旅游推广局还研发、设计了不少款旅游地图、美食地图、旅游宣传册和旅游周边文创产品，增加游客了解三亚、认识三亚、爱上三亚的“窗口”，吸引更多游客到三亚旅游。

## 真诚：齐心协力 锐意进取

作为承担政府部分公共服务职能的三亚市旅游推广局，不仅要做好旅游宣传、推广工作，当好政府、企业、游客等多方之间“使者”角色，而真诚是处理好各种关系的“秘密武器”。

“每一件事的推进，背后都需要付出大量精力，要与多方接洽，调配及统筹资源。唯有诚心诚意、开足马力、全力运转，才能把市场研究、政策分析、航线开发，以及境内外推广、城市品牌塑造和联合营销等核心工作，有序推进及落实。”叶家麟说。

目前，三亚市重点推广的旅游方向有海岛度假游、乡村旅游、免税旅游、红色旅游、亲子游、夜经济、新玩法等。“应该引导、鼓励文旅企业举办活动和研发旅游产品，丰富三亚的旅游产品，提升三亚的服务水平，增加游客在三亚的游玩时间。”叶家麟说，疫情时期是很好的“修炼内功”期，三亚旅游应该抓住海南自贸港建设这一重要历史发展机遇，按照高质量发展要求，积极培育旅游消费新业态、新热点，推动旅游消费提质升级，助力国际旅游消费中心建设。

境外旅游市场的开拓，将成为三亚市旅游推广局接下来的重点工作之一。三亚市旅游推广局将通过引进具有国际化影响力的活动落地三亚，更全面地服务三亚主要客群，吸引更多目标客群到访三亚。

要将三亚打造成为国际旅游消费中心核心区，航空畅通是必不可少要素。叶家麟曾有多年管理航空领域公司的经验。他介绍，要开一条国内新航线，首先就要对两地之间的客流需求进行评估，同时结合两地在航班时刻的资源匹配度与包括航空公司、机场和民航监管单位进行沟通与申请，促成在政策规定范围内的所有必要条件，最终推动新航线的开通或加密。

在三亚市旅游推广局内，也有这样一个团队，致力于航线开发，让更多游客能够方便快捷来到三亚。在国际市场暂未开放情况下，三亚市旅游推广局主要通过建立民航协调机制、航空市场数据分析研判和境内外航空公司联合对接与营销训练内功并开展具体航线开发工作。2021年，在与机场和航司的共同努力下，三亚民航冬航季较夏航季新增包括成都天府等13个通航点，上海、杭州、武汉、广州、厦门等重点客源地航班量增长5%以上，有效推动了三亚进港航空运力增长。叶家麟说，未来，借海南打造“第七航权”的契机，三亚及海南可以成为国际旅游中转地。游客可以自北京、上海入境，再从三亚出境，环中国游览，在三亚免税购物后登机返回。

面对旅游活动中的最重要主体——游客，三亚市旅游推广局也正表示出满满的诚意。据了解，该局正在筹划研发三亚旅游APP，这将是一款便于境外游客群体更加方便快捷查询三亚旅游景点、餐饮美食、活动推介、投诉处理等的在线软件，让更多海外旅客安心、放心、舒心游三亚。

（本版策划/撰稿 严玫）



俯瞰三亚城市景观。丰收摄