



国家会议中心 沟通世界的桥梁
China National Convention Center
Communicating with the World

www.cnccchina.com

商旅资讯

日本观光巴士拟从4月起 扩充中文服务线路

据《日本经济新闻》报道,日本观光巴士运行公司哈都巴士自4月起将扩大面向外国人的旅游巴士服务。该公司认为,受中日关系影响而一度下滑的大中华区的游客人数将逐步复苏,因此将提供中文服务的线路增加了4条。此外英语线路也增加了2条。新增线路将在4-9月投入运营。

该公司力争使4-9月面向外国人的总计19条线路的游客人数比上年同期增长20%,达到4万人。其中中文线路预计增长20%,达到7700人。

哈都巴士表示,中文线路的利用者由于受日本大地震和中日关系等影响,2012年减少至约8200人。2013年已经恢复至约1.1万人,2014年将进一步增加。

该公司认为“来自中国大陆的游客正在恢复,同时由于访日签证条件放宽,新加坡和马来西亚等东南亚的华裔游客也有望增加”。

中国赴巴黎游客超日本 居亚洲之冠

巴黎大区旅游委员会日前发布的统计数据显示,巴黎大区2013年保持世界第一旅游目的地的地位,接待游客人数达到3230万人次。其中中国游客首次超过日本人,成为亚洲“第一主顾”。

巴黎大区旅游委员会当天发表的新闻公报称,虽然法国经济形势不佳,但是2013年在吸引观光客方面仍然成绩斐然。去年到访巴黎大区的外国游客人数达到1550万人,相比2012年增长8.2%,创下十年来之最。

从游客来源国方面分析,英国人在外国游客中居于首位。根据去年巴黎大区纪录的酒店入住人数,英国访客达到了210万人次。尤其值得一提的是,中国游客数量首次超过日本人,以88.1万人次成为亚洲第一大客源,登记酒店入住人数比去年增加了52.6%。

根据这项统计,巴黎大区接待外国游客数量的国别排名依次为英国、美国、德国、意大利和中国。

韩拟开发新旅游项目 欲占旅游市场先机

据韩国《亚洲经济》消息,韩国旅行社方面日前表示,鉴于旅游市场竞争日趋激烈,开发新型旅游项目成为了韩国各大旅行社急于商讨的主要议题。

据了解,韩国目前至少有一万家旅行社,不少旅行社根据游客的趋势正从传统单纯的旅行行业或观光住宿业脱离出来,推出了一系列吸引旅游目的游客为主的旅游项目。

韩国哈拿多乐(Hanatour)旅行社计划在3月21日的股东大会上提出以演唱会、公演和展示会为主的新型旅游项目。

哈拿多乐旅行社方面表示,新型旅游项目的推出有助于国际文化观光集团的形成。据在去年推出的“Hanaticket”公演票网络预定系统,将进一步扩展相关的新型旅游项目。

乐天观光开发方面计划在3月28日的股东大会上提出将赌场、游乐场、休闲业和酒店业相结合的新型旅行项目。

(本报综合报道)

高端游PK定制游:稀缺性唱主调



■ 本报记者 袁远

自2012年中国成为世界出境旅游冠军后,预计在未来几年还将持续强势发展。此外,中国人的收入也在不断增高,日前已有100万个家庭的净资产超过1000万元,而这类人群的最大需求就是旅游。同时,中国高端游客的旅行方式已从走马观花的观光游逐渐向深度游、高端游转变。在国内,一提到高端旅游,人们往往把它和定制旅游划上等号。当前越来越模式化的定制旅游就是高端游吗?这引起了业内人士的关注。

稀缺资源是真正的高端旅游资源

目前,中国的高端旅行需求已经从最初的“小众、完全个性化”开始逐步走向了“标准化”,这一需求的转变使越来越多的客人愿意接受产品经理策划的标准产品。意味着更大规模的高端旅游市场正在逐渐孕育成熟,真正的商业价值也正在逐渐体现。

不过有业内人士认为,定制化并不能代表真正的高端,真正的高端旅游资源永远是稀缺资源,许多定制化的客人喜欢在途中不断更改行程,而许多高端资源往往需要提前半年预订,这样定制化的产品就很少触及这些稀缺资源。早在10年前,高端旅游已经成为了国外客人入境游的主要产品形态,国外客户的契约精神更高,当操作人员花费精力为他们定制好行程且谈妥报价后,他们都会如约付款买单。

而国内游客的情况则完全不同,一些从事高端旅游的资深人士表示,在国内从事高端旅游,一个很大的困难是客人对于国际旅游市场游戏规则的遵守。很少有中国游客提前6个月做计划。“国际市场上的游戏规则有点不同,因此提前计划是中国高端游客需要了解的东西。而且越是具有稀缺性的行程安排,需要提前预定的时间越长。”对此,碧山旅游公司总裁张玫深有感触。很多中国游客都习惯了让她立刻安排一个一个月内的高端旅游行程,而国外很多著名的地方都是需要提前半年甚至一年预定的。

高端旅游如同奢侈品

业内人士认为,一些针对大众的定制游业务,投入大且不易做出规模,并不符合高端旅游的精神。高端旅游就如同高端成衣制作、奢侈品制作一样,不是面向大众的服务。真正的高端定制不仅需要专业和技术,品味与情怀,还需要智慧与眼界,在五彩斑斓之间发现被忽略的精彩,在平淡无奇之中品味出文化。碧山旅游的海外机构在给中国游客提供高端旅游服务时,强调一定是国外的旅游服务商亲自服务,因为只有地道的西方人才知道肯尼迪家族住在哪儿,才知道当地最地道的美食藏在哪条深巷中……“这些是唐人街的旅行机构不可能知道的。”张玫说。国内高端旅游从业者在为入境游客安排国内行程时,通常会避开高峰旅游的时间段,碧山旅游总裁就曾提议在下午4点带游客去故宫,感受与平日喧闹的景象完全不同的美。晚宴则安排在故宫隔壁的

谁能逃离移动互联?

■ 周春雨

当下,谁还能远离智能手机,远离移动互联,做到返璞归真?

身边的“60后”、“70后”、“80后”、“90”后群体做不到,其实“50后”的一部分群体也是移动互联的拥趸。移动互联已渗透到当下生产和生活,不是离不开,而是形成了依赖。

三八国际妇女节前一日,与一众姐妹们相约一起过节。微信群里通知:有自酿红酒,请绿色出行。就连聚会的地点都是将其名片拍成照片,通过微信发送,自是便利。各自忙完便使用滴滴打车或快的打车预定了出租车赶往聚会的地点。品着甘甜的自酿红酒、精致的糕点,聊着瘦身与时下流行的时尚话题,姐妹们享受着难得的轻松与休闲。聚会结束,我们站在街边再等着滴滴打车或快的打车预约的出租车,已是顺理成章的事情,没什么不好。

前段时间,做了一期关于移动互联与会展业的选题,其中一位上世纪70年代末的被采访者的一句话给我留下深刻印象:“移动互联时代,每个个体都是赤裸裸的。”他的意思是,生活于移动互联时代,个体已经没有任何秘密,我们全都需要道德的约束。这是一种全体参与的游戏,无论是主动参与还是被迫参与,都需要遵守游戏规则。

好吧,让思维不要太跳跃,回到我们的日常生活与工作层面上来,如果之前我们还有借口说:在外面,回去查邮件,对不感兴趣的事情还可以搪塞过去。但现在,这绝对不是一个聪明的借口。因为,当下时髦的借口是:不好意思,没有网络。

上周与两位同事去参观礼品展,其中一位之前已在网上预先登记,在展会现场的观众登录处出示手机上反馈的预约登记信息,便可快速拿到了观众

胸卡,而没有事先在网上预约登记的则需要填写个人信息卡片+名片,再换取观众胸卡,耗时10分钟左右。我的感觉是,如果对某一展会有兴趣,并有参观的计划和意愿,还是要提前预约,节省现场的填写登记表格和排队的时间。

这次我为什么没有使用主办方的APP,却还是用传统的方法办理参观胸卡。说实话,想体验下离开移动互联状态的感受。结果,你懂的。

有一种说法:现阶段是“会展业的痛苦转型期”。通过这次体验,我能理解展会主办方在服务环节上面临的考验与挑战。还记得,在做移动互联与会展业的选题时,另一位被采访者讲述的苦恼:展览主办方启动项目APP,技术不是难题,可以委托给成熟的专业公司去做。难题是,展览项目启动APP后的服务团队间的合作与协调,尤其是由传统服务模式转型到APP,需要一个磨合的过程。现在还清晰记得,采访时,这位资深成功展览人士的焦虑:一个国际性展览项目,启动APP就必须要将其做好,这不仅可以节省大量的人力,更是为国际参展商和专业采购商提供方便,同时还可以省掉委托第三方进行招商招展而产生的费用,更好地发挥主办方的主导性作用。这位采访对象坦陈,他们的展览项目是最早启动APP的,但2013年首次使用的结果与预期目标还有一段距离。今年,他们提前半年启动展览项目APP的新版本,希望在不断的使用过程中逐步完善,到展会开幕时可以让与会的参展商和专业买家使用更顺畅。

不同的展览项目,对APP的设计要求也不同。这对每一个展览主办方都提出了要求,提供使用方便的展会APP,不是一时的时髦玩法,而是一项工程,更是一个不小的挑战和考验。

没办法,我们已经进入了移动互联时代,开启了碎片化的生活模式。尽管它很多时候不被专家推崇,但我们的生活的确需要它:约见朋友,在等候的

中山公园内。这里原是明清两代的社稷坛,同时也是一座纪念性的古典坛庙园林。在这里能感受到中国古代园林之美和清代帝王的祭祀文化,对外国游客来说,在这样的地方享受晚宴,更有一番独特、厚重的意蕴。可以说,这才是高端旅游的精神体现。

顶级出行方式

资深旅游者文昕告诉记者,自己有一些真正的高端旅游行程中,服务商通常安排的都是公务舱、包船、豪华游轮等顶级出行方式,并且全程的服务车辆均是顶级车款。在住宿方面,除了五星级酒店外,还会安排最具当地文化特色和历史悠久的特色酒店。这些酒店不仅地处闹市,而且往往有着很强的文化和设计内涵,给人留下很深刻的住宿体验。住宿的房间通常都会展示不同的主题和设计,在不同的房间内穿梭,如同在当地文化的不同角落和时代逗留,令人浮想联翩。美食方面,米其林餐厅往往是必不可少的,而且还会有和当地著名的酒庄及古堡主人一起品酒用餐的机会,了解他们的生活方式和对人生的体悟。文昕告诉记者,一次他在法国进行这样的高端旅行时,主办方甚至为他们安排了在热气球上俯瞰法国的小镇风情,热气球降落的地方,主办方早早地为他们备下了农庄早餐,刚切出的奶酪,新榨出的果汁和刚出炉的面包,让他们饱览美色之余,又大快朵颐一番。在法国的巧克力小镇,主办方专门为他们安排和当地的巧克力制作大师膝谈,这位大师还是法国数得着的蓝带大厨。之后,一行人又参观大师为了调配各种巧克力而精心养护的香草花园,品尝了很多令人意想不到的巧克力美味。

发展门槛受限

张玫告诉记者,国内高端旅游市场的增长速度很快,市场需求也很旺盛,但是很多游客对高端旅游应该享受什么样的服务并不清楚,一定程度上制约了这个市场的发展。另外,高端旅游的服务商提供的服务和市场需求之间接轨也不顺畅。国内的很多所谓的高端旅游产品在内容上趋于大众化,仅仅是模块式的组合,在内容上并无新意;其线路安排也缺乏节奏性与连贯性的考量。旅游行程的安排讲究的是起承转合,需要在恰当之处插入亮点,并做到平淡与高潮之间的自然过渡。

HHtravel CEO游金章表示,要发展高端旅游,目前摆在传统旅行社面前的三大门槛分别是,一是品位鉴赏能力,做惯了普通大众团的传统旅行社,对高端旅游资源的鉴赏能力尚需培养;二是专业化,服务高端旅游客人与服务普通大众团的服务方式差异很大,传统旅行社需要花时间进行人才培训与塑造;三是资源关系,高端旅游资源通常是稀缺资源,而这些资源多数已经被先进入市场的企业所占据,如何与这些高端资源建立联系是传统旅行社进军高端旅游市场面临的最大问题。



空档时间内,在手机上将咖啡下单;在去机场的路上,将座位选好;在房贷还款日的前一天晚上,从工资卡将血汗钱转给银行债主。如此的方便快捷,你又能怎样不爱死碎片和移动互联呢?

我们当下的生活已被移动互联绑架!谁又能逃离?

不久前,我在微信里发了一些酸文:等老了/住一个人不多的小镇/可以的话/屋前种花屋后种菜/屏蔽网络关掉手机/随太阳作息/每日/一茶一饭一菜/安静着/与季节轮回.....点赞的朋友很多。

其中一位朋友留言:“美得你!”

还真是,若如此,岂不是太奢侈?

(作者系中国贸易报社会展周刊主编)

