

近期,随着各项政策的逐步调整和放开,各大旅行社迎来一波暑期出游热,然而,受疫情冲击逾两年的旅行社行业,依然是各旅游细分领域中复苏节奏较缓慢的一个。整个行业在“重启、熔断、重启”中无限循环,为了生存,旅行社不断地调整着自己的产品和经营模式。

如何让服务回归本真,重塑旅行社行业形象;如何改变业务发展模式,构建全新的商业模式,这是亟待解决的问题。

旅行社行业,内外兼修,突围重塑

◎ 记者 贾露

做精、做专旅游产品

近年,游客的多元化、个性化需求不断增加。传统旅行社企业着力深耕旅游业务,纷纷尝试多元化经营,然而,面对不断变化的市场环境和市场需求,却收效甚微。如今,我们甚至依然可以在一部分传统旅行社企业的产品类目中发现传统的观光产品、长线产品和大包价产品,或是一哄而上的盲目跟风现象。要知道,孱弱的新产品开发力与迟缓的市场应变力终将导致旅游产品与市场需求的错位。



在旅游产业转型升级和旅游品质不断提升的新形势下,旅行社企业亟需转变思路,与时俱进,做精、做专旅游产品和旅游服务。随着散客时代的到来,旅行社企业大可在开拓创新方面有所作为,结合自身优势,设计出丰富且适合自身发展的“地方向导套餐(线路推荐+全程讲解)”等旅游产品,以满足自助游客的个性化、定制化的旅游需求。研判

市场需求,设计优质、有趣且极具特色的旅游线路,并进行差异化、品牌化经营,树立起自己的产品影响力和号召力。

大众旅游出行和消费偏好的改变,刺激着旅游传统项目的加速升级,也催化着传统旅行社业务的加速变革。在“旅游+”的发展模式下,旅行社企业不妨将重心放在周边游等“微旅行”产品的开发力度与资源深度整合上,着力尝试与旅行服务相关资源的拓展与融合。除了与研学、民宿等业态的融合,还可以尝试嫁接体育项目、主题乐园等资源,增强周边游产品的内容优势,提升产品的消费频次。

数字化“变身”

互联网应用的普及和计算机技术的不断进步,改变了旅游者的消费习惯,也更新了旅游企业的传统经营模式。近年,景区、导游、旅游平台抱团探索旅游新模式,通过短视频、直播的形式,开启了各种“云”旅游模式。在直播平台上,游客在导游的带领下,游览山河湖海,了解当地人文,欣赏特色演出。除此之外,游客还可以实现线上“组团”下单,实时订票、约车,实现线下旅游的“引流”。不得不说,互联网的赋能,给旅游行业的发展带来了全新的思路。当然,经营模式的改变和创新,无疑将是旅游产业要面对的一场新的考验。



在旅游业和互联网深度融合的大趋势下,旅行社企业若想有持续且长远的发展,信息化自是不得不研究的课题。利用互联网工具开展线上培训,以提升旅游从业人员的专业素养和业务能力的建设;加强与携程网、去哪儿网、美团网等OTA平台的合作,以拓展自身的营销渠道;通过微信公众号、小程序、抖音快手等新媒体平台,以直播、图文、视频等形式,将旅游产品发送给目标群体……

旅游业因互联网的灌溉而更加生动、精彩,互联网因旅游业的洗礼而更加

丰富、绚丽。旅行社企业在做好传统旅游营销的基础上,如若能充分利用好各类网络资源实现求变求新,定能事半功倍。

在我国经济发展的新常态及旅游发展新形势下,旅行社特别是中小型旅行社企业,要立足自身发展实际,审时度势,抢抓机遇,创新发展思路。运用新理念完善提升产品服务,利用新技术系统整合营销方式,积极探寻适合自己的生存发展道路。如此,才能在激烈的旅游市场竞争中脱颖而出,屹立不倒。

一封感谢信

◎ 通讯员 汤佳怡 供稿 杭州市职工国际旅行社

亲爱的小周叔叔:

时间过的真快,马上就要和您分开了,心里突然很舍不得。谢谢您这三天里用心、温暖的陪伴……下次等您到坞坑,换我们来为您当导游……

近日,杭州市职工国际旅行社收到了一封由坞坑中心小学四五六年的孩子联合签名的感谢信。简短的篇幅,稚嫩的话语里,满含对“小周叔叔”的感恩与不舍。

“立足岗位,坚守本分,把平凡的工作做到极致,于行业发展而言,这何尝不是一种力量。”

孩子们口中的“小周叔叔”是杭州市职工国际旅行社的导游周子豪。这

次的感谢信,正是坞坑小学生赴杭夏令营的孩子们写的。周子豪是这次夏令营活动的导游。接到孩子们感谢信的一刻,他说,这只是做了自己的本分,“我是杭职国旅导游队伍中平凡的一员,我做的,是身为一名导游该做的。”立足岗位,坚守本分,把平凡的工作做到极致,于行业发展而言,这何尝不是一种力量。

三天的行程里,小周叔叔带着孩子们来到杭州萧山机场厦门航空杭州分公司参观了飞机,学习了航空知识;在桥西历史街区的各类手工艺博物馆探寻京杭大运河的兴水之利、润水之泽;在良渚文

化遗址探寻璀璨的中华五千年文明;也一同坐上敞篷船夜游上塘河,观看了光影演出《如梦上塘》,与古人来了一场跨越千年的对话……

虽然正值一年中最为炎热的时期,小周叔叔的工作状态似乎未受丝毫影响。孩子们觉得,小周叔叔温暖的笑容如这炎夏里阵阵清凉的风,他洪亮的嗓音一如奔腾的历史长河中阵阵铿锵有力的回响。小周叔叔眼里寻常不过的日子,却让孩子们珍视无比。

“工匠精神不是一个口号,而是对工作不变的热爱,是十年如一日的付出和坚守。”

三天下来,小周叔叔早已成了孩子们的好朋友。烈日下,他是孩子们心里很会讲故事的大哥哥,是有求必应的超级摄影师,也是为年长的老师们撑起遮

阳伞的暖男。尽管身上的那件绿色马甲早已被汗水渗透,而他不知,自己认真专注的样子已成为孩子们眼中最美的风景。

临别之际,小周叔叔说,“孩子们的眼眸更亮了”,孩子们说,“小周叔叔的脸庞更黑了”。许多孩子在纸上记下了小周叔叔的手机号码,约定以后给他打电话。

“一名优秀的导游能否算作旅游业中的‘工匠’,我觉得答案是肯定的。”在周子豪看来,一个优秀的导游除了具备扎实的技艺,必定拥有一颗匠人的心。匠心和匠艺相辅相成,缺一不可。

头顶烈日、脚踏热土,这是导游周子豪的一天,也是无数旅游一线服务人员的真实工作写照。“热爱导游这份职业,全身心地投入其中,至始至终都能秉持精益求精、一丝不苟的工作态度,我想,这就是我们导游服务中的‘工匠精神’。”