

入境旅游需要更加个性化

浙江入境游迎来“小阳春”

◎ 仇萌 周林怡

“开春以来,入境游生意越来越好,4月已经排了200多个团”“咨询西湖相关旅游产品的外国客人越来越多”……

近期,浙江多家旅行社反映,接待的外国游客人数不断上升,入境游业务“超出预期”。

浙江省文旅厅数据显示,今年1-2月份,全省接待外国人12.5万人次,同比增长2.7倍,各大洲入境游客人数均有所增长。

入境游的“春风”会有多暖,将吹多久?

比起“特种兵” 沉浸式体验更受欢迎

“亲爱的游客你好,去往三潭印月的船票正在售卖中……”西湖游船售票厅前,游人如织,有不少外国游客的身影。

“我今天刚到杭州,准备乘船游西湖。前几天去了横店、温州、台州,一路爬山看水,特别舒适!”正在排队的波兰游客Voytek向记者描述着他的浙江之行。“杭州是一座兼具现代化与人情味的城市。当我过马路时,车辆会主动礼让行人,即使是人流量大的景区附近,交通也井然有序。”



▲来自法国的Emily一家在西湖游玩。
仇萌/摄

入境游加速恢复,外国游客数量正逐步增长。近日,文化和旅游部官方微信公众号“文旅之声”一组数据显示,今年清明节假期,我国入境游客数量达到104.1万人次,接近2019年同期水平。

春江水暖鸭先知。旅行社率先感受到市场复苏的暖意。

“4月已有200多个入境旅团预订,5月也大概有100个团,游客增长量是去年同期的2倍多。”浙江中青旅国际旅游中心相关负责人贾先生介绍,目前旅行社接待的入境游客多来自东南亚。

得益于免签利好,“说走就走”的跨国游吸引力愈发显现。

今年以来,中国免签“朋友圈”不断扩大。继3月1日中泰互免签证协定正式生效后,3月14日起,中国对瑞士、爱尔兰、匈牙利、奥地利、比利时、卢森堡6个国家持普通护照人员试行免签政策。贾先生表示,“预计到暑期,入境旅游团还会再迎来一波增长。目前,我们已收到不少欧洲游客的预订单,包含家庭游、研学游等多种出游形式。”

多位从业者观察到,一个新趋势是,入境旅游需求更加个性化。来中国旅游的外国游客不再满足于走马观花式的景点游览,而是追求更加深度、独特的体验。从标准化转向个性化,既

为入境游市场拓展了更广阔的空间,也对从业者提出新的考题。

“以往我们的游览路线偏向传统热门自然景区,来杭州多是从西湖开始,途经三潭印月、花港观鱼、灵隐寺等多个景点,但现在会注重加入文化体验。”浙江中青旅导游章珂烨说,今年的新线路增加了梅家坞炒茶、博物馆参观等行程,让游客在“一翻炒、一注目”之间,感受浙江文化底蕴。“比起‘特种兵’式旅游,国外游客更喜欢沉浸式体验。后续我们也会创新更多特色项目,讲好杭州故事。”



▲德国游客在梅家坞体验采茶。
受访者供图

多方推动 让游客玩得更尽兴

眼下,各方都在努力推进入境游复苏。

政策层面,多次跨部门联合发布文件,推动解决移动支付、旅游服务等一系列痛点。

今年4月9日,中国人民银行、文化和旅游部等四部门联合印发《关于进一步优化重点文旅场所支付服务提升支付便利性的通知》,以更好地满足老年人、外籍来华人员等群体在文旅领域多元化的支付服务需求。

“上个月,来自卡塔尔的一家人游客,落地后发现购买的手机卡只有流量

功能,不能发短信、打电话。我们的工作人员立即帮助他们下载了支付宝,并教会他们如何扫码支付。”杭州萧山国际机场境外来宾支付服务中心工作人员闫潇越说,在入境后的第一道关及时提供帮助十分重要,不仅能让后续旅程更顺畅,也关系着对中国的第一印象。

令闫潇越记忆深刻的是,这位卡塔尔游客得到帮助后,在留言本上用中文写下“我爱中国”四个字。据悉,该服务中心自今年3月启用以来,已累计服务了2000多名游客。

作为供给端的从业者们同时在积极寻求新突破。

多家旅行社透露,正在紧锣密鼓地招募专业、优质的新兴人才,为入境游市场注入新鲜血液。

浙江中青旅综合管理部工作人员于先生表示,他们正在招聘小语种导游,来提升对各国游客的接待能力。

为了改善入境客源结构,吸引更多年轻人,多家旅行社也在不断优化路线,打造更多元的入境游产品。

“我们现在的导游队伍很多是年轻人,他们走在潮流前端,能发现新的打卡点、网红美食等。把这些新兴地标融入旅游线路,会带给国外游客更新的体验。”章珂烨说。

“小阳春”的出现,无疑给了从业者们一颗“定心丸”。经历跌宕起伏,他们正以小步前进、稳步经营的姿态,推动入境游市场爬坡升温。

加速打通关卡 让入境游春风更温暖

许多第一次来中国旅游的外国游客在描述旅行体验时,大都会用“高科技”一词。

“刚进酒店,孩子们就被大堂的机器人吸引住了,他们在法国没有见过。”法国游客Emily说,这次旅游打破了他们原本对中国的一些刻板印象,认为杭州绿色又安全,处处都很智能。

不过,中国社会面的信息化程度全面提升,也无意成了“双刃剑”——移动支付、衣食住行预订等等,一定程度上

抬高了入境旅游的门槛。

“上周,我带了一个入境团到灵隐寺参观。游客自费去餐厅吃饭时,一对美国老夫妻遇上了零钱找不开的窘境。”章珂烨说,支付仍是外国游客面临的一大难关。随着移动支付的普及,纸币使用频率有所降低,不少商贩往往没有足够的现金找零。但部分外国游客习惯使用现金,便容易出现“钱难花、零难找”的尴尬状况。



▲杭州萧山国际机场境外来宾支付服务中心,为外国旅客提供支付服务咨询和帮助指导。
受访者供图

除了跨境支付存在“水土不服”,外国游客的出行路上也常有“拦路虎”。由于一些公共场所英文标识少等,让外国人在规划路线、城际交通中转等环节都充满挑战。“之前就遇到游客出高铁站看不懂指示牌,怎么也找不到导游的情况。”几名资深导游建议,高铁站、机场等公共场所的便利度亟需进一步提升。

显然,要提升中国作为国际旅游目的地地的吸引力,打通出行堵点、优化服务体系,成为关键所在。

不久前,杭州萧山国际机场在T4国际及港澳台到达出口处设立了境外来宾支付服务中心,为境外来华人员抵达后第一时间提供支付服务咨询和帮助指导。此外,杭州还在推进打造“一站式涉外服务平台”,将分散在城市各个使用场景的各种服务事项进行整合,提供一站式城市服务。

“四年后再来中国,发展得真快!”一位外国游客感叹,刚落地机场,没走几步就用上了外币兑换机,不到3分钟就兑换成功。

期待入境游的春风,能越来越和煦。