

25年来,旅行社在贩卖什么?

——采访中国国旅浙江公司总经理许亮

◎ 记者 王珏



中国国旅浙江公司总经理许亮(右一)在工作现场

9月23日晚上7:39,亚运会开幕式在彩排,一首《梦想天堂》环绕在场馆内,许亮作为这一次主媒体中心后勤保障指挥长,坐在办公室看着大屏泪流满面。他是中国国旅浙江公司总经理,对于这首歌,他有着不同的情感。

25年前,许亮带领的旅行社团队还叫做天堂旅行社,所以,在听到《梦想天堂》这首歌时,觉得特别有亲切感。正好当时这首歌的原作者想出售版权,许亮很想把这首歌留在杭州,为此做了不少的努力。在当年的旅游推介会上,他做了巨型的海报,向大家提出倡议把《梦想天堂》留在天堂杭州。后来这首歌也一直伴随着天堂旅行社的发展在员工中传唱。“大家都觉得这首歌是我们旅行社的社歌。”许亮说。

在这25年里,天堂旅行社逐步的发展。2021年进入中国国旅,成为中国国旅浙江公司。

“这25年,走得太不容易了。”这个不容易,是大多数旅行社的不容易。

1997年7月1日,国务院批准的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》的发布和实施,标志着中国旅行社业所面临的旅游市场开始从入境和国内的二元市场转向出、入境和国内游的三元市场。

同时,旅游市场蓬勃发展。从1997年的4986家发展到2009年的21649家,12年间增长了4.3倍,年平均增长率约13%。市场

主体快速增加的结果是直接导致了市场竞争趋向完全化,甚至是过度竞争。在这种市场结构下,我国旅行社体现出行业集中度低、企业规模小、行业退出壁垒高、恶性价格竞争、市场秩序混乱和行业长期利润水平低下等特点,行业的净利润率从1990年的10.04%下降到2009年的0.64%。

2009年颁布和实施的《旅行社条例》,就是为了彻底解决“产业组织分散、企业管理落后、市场秩序混乱”等方面的问题。

1997年至2009年,我国旅行社业进一步向国际市场开放。我国早在1993年就允许在国家旅游度假区内开办中外合资旅行社,1998年发布的《中外合资旅行社试点暂行规定》,不再限定合资试点的地域范围。

面临市场环境的巨大变化,传统业态旅行社的优势受到严峻挑战,众多旅行社都在“线上线下”、“何去何从”的问题上思考着自身的生存与发展空间。

在这样的大环境下,2010年,天堂旅行社进入中国国旅,成为中国国旅浙江公司。

“进入国旅之后,我一直在想,怎么把企业的文化传承下来。”



这首歌,是天堂旅行社的延续。“我们形成了一个天堂系列的产品。”许亮介绍:“我们的部分旅游产品称为旅行游天堂,我们设立了爱心基金叫做爱在天堂,以及每年年度先进人物叫做感动天堂……”

这些也许都是形式上的传承,其根本或许更在于旅行社最初的梦想。“我们当时做旅行社,与现在的旅行社是有一些区别的,那种热爱是对一个城市的热爱,所以我们那个时候做旅行社的人现在大多还坚守在这个岗位上。大家都很

虔诚,一辈子就做了这么一个事情。所以,我们对杭州的感情就是《梦想天堂》。我们热爱这里,我们更希望把这种热爱传递给更多的人。”

2010年以来,我国旅行社业面临的市场环境有两个突出变化:一是由散客化带来的消费模式的变化;二是以移动互联网、云计算和大数据为代表的信息技术的发展带来的旅行社商业模式的变化。

“行业变化,对于我们来说是机遇也是挑战。”中国国旅浙江公司稳健的在固有的领域中深耕细作。“我们看到服务对象由“旅游者”向“旅行者”扩展,其服务的人群已经从以旅游为目的的旅游者扩大到出于任何动机出游的旅行者。我们的业务范围也从纯粹的旅游业务延伸至异地化生活服务。”

如果没有三年的疫情,也许所有的旅行社都会在逐步的转型中,慢慢实现行业的改革。



“这三年对于所有的旅行社来说都是一场灾难。我们抓住一切机会让自己生存下去。”

亚运会主媒体中心后勤保障这个项目,对于中国国旅浙江公司来说,是一个契机,也是一个希望。

“把亚运会主媒体机构的后勤保障工作交给一家旅行社,这在历史上是第一次。”许亮说:“这次我们要为54个场馆,4200多名专家提供后勤保障服务。对我们的团队来说是一次很好的锻炼。”

同样在这样的一场体育赛事里,许亮思考的还是旅行社的发展方向。这种思考即是当下的,也是对过往的总结。

“在亚运会期间,有专门的机构为外来游客提供旅行社的服务,但在对于如何把流量变为留量的层面来说,这是远远不够的。”许亮说,当市场需求发生变化的时候,我们服务的内容和形式也要发生相应的变化。例如,亚运会期间很多外宾围观音塘在哪里?如何通过这样一个疑问,让他们更好的了解我们的城市,这是需要我们去思考与实践的。我们现在大多数的旅游推荐,都还停留于传统的、固化的模式,但其实,现在的旅游推荐应该发生在生活的方方面面,旅游推介应该走入生活,旅游展示应该走到城市的街街巷巷。

25年来,许亮一直在想,旅行社应该贩卖什么。当《梦想天堂》在会场响起的时候,他在想,也许旅行社一直在贩卖的是梦想和热爱:对生活更加美好的梦想,对这个城市无比的热爱。旅行社可以有很多的产品,但这个产品势必是要围绕着梦想与热爱的。

“大家都在说后亚运经济,对于旅行社来说,应该谈的是如何贩卖后亚运生活。”

