

泰国,正拼命作答复苏这道题

◎ 记者 刘青

今年的泰国旅游业迎来了自身发展的整整第100年。1924年,还叫作暹罗的泰国,其皇家铁路局初设了公共关系部,以旅游推广和服务外国游客为主,该国旅游业的雏形由此而生。

不过泰国旅游业的真正起飞,要到20世纪60年代之后。当时,为摆脱落后农业国家的困境,泰国开始大力发展经济,1960年,“泰国旅游业促进机构”(现泰国国家旅游局)成立,泰国旅游业发展正式步入正轨。或许谁没也想到,本是顺便“搭车”的旅游业,在而后几十年里的经济起落潮水中,自己变成了该国的经济快车。



中国游客的“爱与不爱”成了关键

已无需描述该国在旅游业发展是如何拼搏的,1986年,国际旅游年到来,《纽约时报》就在预热文章里写道:“从益梭通府的火箭节到乌汶府的天灯节,再到素林府的大象节,全年泰国都将载歌载舞欢迎世界各国的游客。”这几乎已经是文旅融合的最佳状态,短短几十年,一座座崭新的机场拔地而起,四通八达的交通网满载着游客驰骋,曾经破旧的渔村普吉岛,早就摇身一变,成为全球知名的“十大最美岛屿之一”。



1960年赴泰国游客数量是8万,来到在世界还算“正常”的2019年,这一年的泰国全国总人口约为6900万,但国外游客数字却接近4000万人次,壮观的比例令人咋舌,仅此一年,泰国旅游业创造了超过400万个就业机会,酒店、交通、珠宝、建筑、传统手工艺等一派繁荣。

泰国旅游业非常依赖中国游客,我国在很长一段时间里是泰国最大的游客来源国。反过来说,泰国也是几代中国人有实力出国旅游后的“首站”和“热选”。同样是2019年,4000万的游客数字中有1100万中国游客,占其海外游客总数的四分之一以上。

这让2023年4月下旬的泰国智库开泰研究中心信心满满,该机构数据表明,经历三年特殊情况后,中国游客赴泰旅游人数始终呈现一直增加的趋势,相较2022年同期,人数将激增约30倍。

此时的泰国仍手握底气,业态成熟的条件下,该国学者和旅游相关部门便针对中国游客的消费行为制定过一系列落地方法,他们认为中国游客的行为发生了变化。曾经可能更喜欢泰国风情,而现在更加注重与从前不同的独特体验。得出结论后,“精品化”策略更让旅游资源得以更高效利用,如“曼谷—芭提雅”等精品路线让游客一览泰国“高光时刻”;私人定制的“个人游”把“独享泰国”的浪漫发挥到极致。此外,泰国还在不断探索旅游发展新模式。从以“赛事+旅游”模式的普吉举办体育赛事

来带动当地消费,疫情后康养旅游成为热潮,泰国又顺势推出“医疗+旅游”模式。在“旅游+N”方面总有让人眼前一亮的新玩法,使旅游的内涵得到了更丰富的诠释。

选择多样化后,“微笑国度”已经概括了服务的高度,这么多年来,泰国的口碑离不开其优质的服务。专业化的服务培训体系成熟完备,走入各行各业,并从城市推广至乡村;安全可靠的保障系统全面覆盖,24小时热心服务的旅游警察遍布全国,种种“微笑”无处不在。

但2023年的泰国,没能迎来如预想中那般多的中国游客。泰国政府发言人柴·瓦查龙克曾表示,从2023年1月1日到12月24日,泰国共接待了2725万人次的外国游客。在游客来源国上,泰国却失去了大量的中国游客,本来预期的中国游客数字将有440万中国游客,而实际上仅有342万人次,和预期相比少了将近100万。

“升温”本是大势所趋,“失温”却并非突如其来,其实泰国智库开泰研究中心发布预测不过仅仅10多天后,泰国旅游和体育部就表示,2023年5月1~8日,外国游客数量同比下降22.23%。与2022年同期相比,5月第一周的游客人数下降了20%以上。这个时段正值我国“五一”黄金周,其明显性等于直接在表示,中国人不“爱”泰国了。

即使许多旅游第一线服务商的从业人士也表示,从实际情况来看,“失温”的原因有如受天气、假期、旅游淡季开始到来这些客观原因。但自2023年1月9日首批中国游客到达泰国后,接下来几个月就让中国游客们对泰国的印象全面下降,并在2023年3月的一则热搜上集中爆发。当时,各种小道消息在社交媒体上疯狂传播。其后,电影《消失的她》《孤注一掷》两部电影把场景聚焦在东南亚,让不少人被“劝退”。杭州国旅董事长、总经理许亮则记得,2023年10月3日的枪击事件刚出消息,就有十几个购买“机+酒”、均价在5000元以上的单子立刻被购买者取消。而据泰国旅游局公布的数据,枪击事件一周内,抵达泰国机场的中国游客减少了6万人。

“保命要紧”加上“去不起了”,是中国游客在消费选择上兴趣大减的重要原因。

签证问题能将底气化作“运气”吗

中泰双方从签证手续上便利两国人民交往有近40年的历史,1988年,为了满足归侨、侨眷及相关人员的探亲需要,泰国就成为了国务院首个批准中国公民出境旅游的国家。

从常规手段来看,今年伊始的泰国免签“大招”并非是稀奇事。新政府上台后,泰国快马加鞭地通过一系列政策吸引中国游客,即使结果尚不尽如人意仍选择加码继续。3个月前宣布的五个月的免签制度还在期限内,1月2日,商界出身的泰国总理赛塔便迫不及待地宣布从3月起实施针对两国公民的永久互免签证安排。紧接着,泰国国家旅游局便表示,将在今年把冷门目的地与热门目的地捆绑宣传,着重推广游客较少、旅游潜力尚未开发的省份。

但如今的中国游客连泰国热门旅游区的安全都不信任,又怎么敢去冷门景点呢?所以结合当下的紧迫节点,免签政策又充满了合理性。毕竟最可行的方法之一,就是直接扩大对中国游客的便利政策,并尽快解决中国游客最担心的安全问题。去年10月,塞塔在参加“一带一路”国际合作高峰论坛期间,就已经提议免签“可以是永久性的”。赛塔上任后还扭转了泰国政府对大麻娱乐化的态度:泰国在2022年允许民间将大麻用于娱乐产业,试图以此振兴旅游业,导致曼谷、清迈和芭提雅等热门旅游目的地出现不少的向游客售卖大麻的杂货店和咖啡馆。但游客没吸引来多少,许多泰国妇女儿童却深受大麻滥用的侵害。赛塔表示,他的政府将“纠正”大麻政策,在今年3月前将大麻限制于医疗用途上。

我国的旅游业界人士也纷纷表达了自己的观点,中南财经政法大学旅游研究院院长邓爱民在1月2日当天便于社交平台上表达了自己对于此次中泰永久免签政策的看法。他认为,这次政策会在短期内为低迷许久的中泰旅游带来一个高潮,短视频的快速发展已经在许多泰国游客心目中种下了来中国旅游

的种子,免签政策可以促使更多泰国游客实地游览我国。且疫情期间两国旅游业从业人员均大量流失,中泰免签后,由人才暂时短缺造成的服务价格问题会得到缓解,继而随着泰国民众对旅游业信心的恢复、旅游市场的逐渐恢复,涨价的现象会随着双方准备的日益充分而消失。此外,永久免签除了利好旅游市场外,也对贸易、投资等中泰传统经济交流起到一定促进作用。可以说,泰方不仅对中国游客寄予了极大期望,也对中国的经济社会发展寄予了极大期望。通过免签政策,部分轻体量、快发展的行业将会率先在泰落地发展,随着双方文化交流的进一步密切,除了常见的旅游、电商直播外,教育直播、房地产投资直播、民俗文化直播等新赛道都会在泰繁盛起来。

那么,中泰旅游放开后,旅行社是否面临更激烈的竞争?杭州国旅相关业务负责人认为,应该会有大部分年轻的长三角游客通过团队游的形式“试水”

泰国,因此个人游增长的同时,团队游也会持增长态势。但是,疫情后民众对团队游的态度和期望与3年前相比有所不同,更多游客开始关注团队游的品质、人身安全和健康安全,旅行社将接收到来自游客更高的期待和更加挑剔的选择。因此,旅行社之间并不是简单的客单层面的激烈竞争,旅行社更要具有与时俱进的、精细化的渠道管理、品控、应急管理等自身能力的赛道上的竞争。比如永久免签除了利好旅游市场外,旅行社握着老牌的丰沛资源,或许能打开贸易、投资方面的重要交叉功能。

由此看来,中泰双向的旅游环境似乎正在积极改善,但中国游客信任的恢复还需要时间。中泰两国“双向奔赴”的局面中,早就手握底气的泰国在做了一系列努力后,也站在了看“运气”答卷的阶段,但我国旅游业能在此观察和学习的落地方法和执行水准势必将如一场场好戏般陆续上演。这位旅游业的翘楚旅前辈,如何作答复苏这道大题?让我们拭目以待。

