



本刊评论员、记者 柳明:

旅游法将催长自助游

自助游近几年在国内发展迅猛,对我们来说,是个旅游新时尚。三五好友结伴,携家带口出游,或驾车或骑行,随走随停,路线任选,快意人生。自助游欧美已经有近百年的发展历史,如今几乎成为发达国家国民旅行的首选方式。而对我们自身而言,虽然散客人数比例连续多年看涨,但自助游在海南仍是个刚刚起步的“新玩意儿”。值得注意的是,在新出台的《旅游法》刺激作用下,未来自助游不但将成为主流,更会在极短的时间内成为海南旅游发展的主导方式。可以说自助游在国内发展的春天已经来临,这种趋势应引起旅游部门和相关从业者的高度重视。

其中,作用最为明显,也是最为关键的一点就是对出行成本的影响。《旅游法》对于零负团费、强迫购物、肆意更改行程等旅游乱象明令禁止。这些乱象以前算“违规”,现在已经上升成“违法”了;以前可以抱着侥幸心理顶风作案,现在不得不把“尾巴”夹起来了。这在一方面将极大地净化海南的旅游环境,从根本上解决了“老大难”问题。但另一方面,旅行社也不得不将部分“猫腻”缺失所导致的盈利收入降低通过其他途径补

回——涨价。

今年“十一”是《旅游法》正式实施的一个黄金周,新法对旅游团队的价格影响已经初现。海南各家旅游社团费普遍上涨,高端旅游产品涨幅在30%左右,而一直以来作为团队游的主要组成部分,中低端旅游产品涨幅更是达到了惊人的100%至300%。比如,原来海南三天两晚游的起步价格是400元,而现在则是780元,五天四晚游的报价也从原来起步价600元涨到了现在的1000元以上。

要知道,即便近些年来国民收入不断提高,但价格依然是左右大多数旅行者选择旅游产品最为关键的因素。虽然价格低廉很大程度上“得益”于违规现象作祟,但不得不承认的是,低价也一直是团队游的优势所在,几百元就能来个“飞机往返”的“海南深度游”,对不少缺乏旅游经验的游客仍有着较大的吸引力。但随着团费的大幅上涨,团队游和自助游的旅游花销差距被极大地缩小,而团队游的不足则更加凸显了自助游自由、灵活的优势。如此一来,团队游比例必将进一步被压缩,而自助游将得到更多发展空间。■



话题聚焦 >>>

如何适应自助游成

从近几年的旅游人数比例统计可以看出,越来越多来海南旅游的游客并没有选择传统的团队旅游,而是将新兴的“自助游”作为游历的首选方式。2013年春节黄金周期间,海南旅游散客规模已连续6年超过团队游客人数,达到了游客总数的2/3,比例为66.34,再创历史新高。

与团队游相比,自助游给游客带来的好处显而易见:它方式更灵活,时间安排更自由,游客也不用担心旅行团欺客宰



中国青年报海南记者站 邓卫哲:

新趋势要有新应对

不可否认的是,选择自助游的人数越多,对传统的团队游冲击就越大,而依附于团队游的诸多旅行社,以及与旅行社挂钩的酒店、景区、饭店等都面临着巨大的考验。变则通,不变则亡,应成为在自助游为主流的旅游大环境下,这些旅游相关机构和从业人员的共同对策。

在这样的背景下,首先带来的必然是旅游产业优胜劣汰的良性竞争环境。在以前团队游唱主角的时代,游客的行程几乎是听从旅行社的安排,没有选择自主权。这也直接导致了部分旅游景区、饭店等将更多的时间和精力用于跟旅行社打交道,并不重视自身建设和服务质量,甚至催生

出一批“五花八门”的“潜规则”,导致大量旅游乱象横生。而在自助游里,游客对目的地的选择拥有绝对的自主权,完全可以根据旅游服务提供者的条件来规划行程,这必然会导致依赖于旅行社赚钱的消费点、酒店、景区面临着客源流失的处境,也会倒逼所有旅游相关行业切实提升自身素质,“强买强卖”“欺客宰客”“滥竽充数”者将再无市场,也必将被市场淘汰。

截止到2012年第二季度,海南旅行社共有349家。在自助游大行其道的今天,必然会导致团队游份额的逐步减少,这对这些靠团队游生存的旅行社而言是前所未有的冲击。对旅行社而言,转变经营方式,寻

求新的盈利点是当务之急。在这一方面,旅行社可以通过两条腿走路,加快走出困境。

首先是寻求与自助游不同的游客群体。虽然自助游的人数众多,但对其中游客稍加分析不难发现,他们当中绝大多数是以家庭或好友为单位、自费出行。特别是中等收入的年轻群体,这些人有精力、有热情去自主安排和选择行程,并且对价格因素较为敏感。针对这一点,旅行社可以将潜在客户定位在老年人和高端旅游团队、商务旅游团队上,寻求差异化发展,弥补市场空缺。

其次是转变服务方式,将传统的“一杆到底”变为“保驾护航”。将安排行程的权力交还给游客,旅行社应更重视对旅游相关服务的提供,如酒店、机票、租车、旅游保险、私人导游等业务,将自身转变为“旅游服务的供应商”,帮助游客更好地体验旅游带来的乐趣,为他们提供多方面的便利,减少麻烦,而非带领游客去旅游。■

Topic



经济日报海南记者站 李红波： 抓住机遇谋升级

主流后的海南旅游

客。但与此同时,自助游的火爆也为旅游管理者、旅游相关从业者、景区以及城市基础设施建设、社会秩序等诸多方面带来更大的考验。例如主要靠团队游带来收入的旅行社就面临着盈利模式的改变;长期与旅行社挂钩合作的景区、宾馆、饭店等旅游相关服务行业也面临着失去许些固有客源。如今,自助游成为主流已是不可逆的旅游发展趋势,海南如何在这种趋势下加快旅游服务转型升级?本期话题邀您共同关注。

自助游逐渐成为主流旅游方式,是一个国家或地区旅游业发展走向成熟的重要标志,也可以看做是国民财富和素质的提升。从这个角度来看,近年来到海南旅游散客人数增加是一个积极信号。这个信号主要体现在两个方面。一是我们的游客群体越来越成熟,旅游经验越来越丰富;二是我们提供的旅游产品越来越具有吸引力,越来越得到游客的认同。可以说,自助游为海南旅游业发展带来的贡献和促进作用绝不逊色于团队游,但同时,承接好自助游,让更多的游客乘兴而来,满意而归,给作为旅游产业大省的海南也提出了新的挑战。

海南如何应对挑战?笔者认为首先应从清楚认识两种旅游方式中游客的不同特点入手。如果说团队游中的游客是来海南旅游的,那么在自助游中,游客则更像是来海南生活的。与团队游中的游客不同,他们除了接触旅游相关领域,更要接触到城市生活的方方面面,这就为我们的城市基础设施建设提出了新的要求——不但要考虑到市民,更要考虑到来自世界各地的游客,将旅游发展理念渗透到城市发展中。

其次,是要针对自助游游客的特点提供相应的服务。由于每一位游客在旅游的过程中都是来到一个陌生的城市,没有熟人也没有导游,他们是否能尽快走出适应期、进入到游客的角色中,将直接影响着他们的旅游感受。所以我们的旅游相关职能部门和从业人员应根据这一特殊要求,尽量缩短自助游游客的适应周期,通俗地讲就是帮助游客快速了解来海南旅游的方方面面。如在机场、车站设立游客到访中心,赠送旅游手册,在景区和街道设立旅游服务亭,开通多渠道的游客服务系统等等,让这些设施环环相扣,成为每一位游客无处不在的“隐形导游”。

最后,要为自助游游客开发更多的旅游项目。团队游游客由于行程安排的事先设定且时间限制,旅游更多的等同于参观景点,而自助游游客的时间相对自主,所以对旅游项目的亲身体验则有更高的要求。海南在未来应下更大力气发展体验游,如游艇、高尔夫为代表的高端体验项目,户外探险、露营等大众体验项目等等,同时也要在传统景区的建设改造中加入体验项目,设置“一个景区多种玩法”,为不同需求的游客提供不同的特色服务。■

众所周知,海南旅游刚刚起步之初,是一个个旅行团撑起了整个海南旅游的大旗,如今经过20多年的发展,团队游在海南发展已经趋于成熟,拥有了固定的盈利模式,更是催生出大批旅行社在海南扎根。但同时,各种围绕团队游的旅游乱象被媒体和游客曝光后,引起全国关注,在很大程度上影响了海南旅游形象,也暴露出了团队游的缺陷和不足,以及如今运转模式的老化。

如果说海南旅游是靠团队游“起家”,那么在自助游成为主流的今天,海南如何凭借自助游在旅游发展上更进一步,弥补和扭转旅游乱象所带来的负面影响,打造成国内外游客心目中自助游的代名词,对现在的海南来说尤为重要。笔者认为海南首先应从宏观层面上对此加以重视。

第一步要平衡发展。毋庸置疑的是,在旅游发展方面,海南南强北弱的格局长



退休干部、网友北山老翁： 着手打造自助游平台

期存在。在城市建设发展方面,两头强中间弱也是客观事实。自助游的游客行程自由,今天可能在三亚,明天就会去万宁,不可能像团队游中的游客那样被局限在一定旅游设施相对完善的范围内。这就要求海南必须有一盘棋的发展思路,要做到每一个区域都有几个叫得响、各具特色的旅游项目,每一个市县都有能力为自助游游客提供各项便利,不能顾此失彼,也不能厚此薄彼。

第二步是要有品牌意识。自助游在国内发展尚未成熟,游客群体还有大幅扩大的趋势。这个阶段是打造品牌,树立声望的最佳时机。海南要有意识地发展自助游

相关的旅游项目,同时向外界大力营造、宣传海南自助游的特点和优势,精心设计几条具有代表性的自助游线路供游客参考,多方面地抢占潜在游客的心理制高点。因为在自助游中,短途旅游占比较大,所以前期海南应先从周边省市着手。

第三步是打造安全的旅游环境。出门在外,最重要的一点就是安全,这是每个人的共识,尤其是自助游,跟安全问题更是息息相关。目前海南针对游客的安全救援组织能力与建设需要加强,公共安全救援体系建设也应该更加重视。这样,如果旅游者遇到异常天气、突发疾病、交通事故等意外事件就容易应对了。■