

用好“六要素”提升旅游效益

众所周知,旅游业是由行、游、住、食、购、娱“六要素”共同构成的产业链。“六要素”在产业链中的功能不同,景区的功能主要是吸引游客,旅行社的功能主要是组织游客,他们自身的效益并不高,但综合带动能力很强。旅游业的综合效益主要依靠交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等要素产业来实现。



摄影大赛三等奖 《乐在山巅》石毛 滨州

□李芳芳

2011年,全省旅游花费构成中,以游览为基础性消费仅占9.82%,以交通、住宿为主的配套消费占39.96%,以餐饮、娱乐、购物为主的高端消费为44.13%,其他为6.1%。在10月31日召开的全省重点旅游项目现场会上,山东省旅游局局长于冲表示,分析城市旅游“六要素”收入的结构,各地市应该有针对性地制定高端消费增长规划,巩固配套消费的比重,提高高端消费比重,降低基础性消费的比重,从而提升产业素质和综合效益,加快实现从门票经济向产业链经济转变。

从全省来看,山东旅游的工作重点一是着力提高餐饮消费的比重。“民以食

为天”,食是旅游的基础性消费,但其弹性很大。鲁菜位居中国“四大菜系”之首,是最具山东特色、最具市场影响力的餐饮品牌。这些年来像净雅、倪氏、蓝海等一批鲁菜餐饮品牌饭店开始走出山东、走向全国,在宣传推广鲁菜方面发挥了重要作用。各地应深入挖掘当地的鲁菜文化,打造一批各具特色的孔府菜、济南菜、胶东菜、博山菜等鲁菜品牌,推出一批鲁菜名吃、名店,各旅游饭店要培养一批鲁菜大师。下决心把“到山东不可不品尝的100种美食”打造成山东特色餐饮品牌,让游客到山东能够品尝到地道的鲁菜。

据分析,旅游发达国家的购物消费占到了旅游总收入的60%以上,说明旅游

购物消费的潜力巨大。我省旅游购物占比在“六要素”中最高,为21.3%,但相比发达国家还有很大的差距,主要是没有品牌大企业的进入,目前这种家庭小作坊式的开发模式导致了旅游商品的档次不高、文化含量不高、附加值不高。要转变开发思路,发挥我省品牌工业企业众多、研发能力强、产品市场占有率高的优势,重点引导家电、工艺、美术、陶瓷、宝石、黄金等知名工业企业向旅游商品领域进军,打造几个到山东非买不可的代表性旅游商品。当前,进一步打响“好客山东有三珍”旅游商品品牌,推进阿胶、海带、胶东参“三珍”商品进饭店、进景区、进高速公路服务区。

同时,围绕“留住人”打

造旅游演艺和旅游度假酒店集群,提升旅游产业的综合效益。各地可以借鉴泰安市开发“封禅大典”,威海市开发“神游华夏”的做法,高水平策划一场夜间旅游演艺项目,创新商业模式,形成持续的市场吸引力。于冲局长强调,各重点旅游景区尤其是全省5A级旅游景区,要通过开发旅游演艺项目留住游客过夜,让游客把更多的钱消费在城市。在更高水平上提升旅游的综合效益,要突出抓好旅游度假酒店集群建设。度假酒店集群是游客度假的“综合体”,不仅要有舒适的环境,更要有齐全的元素配套,满足吃、住、健身、保健、疗养、购物、阅读、商务等各种消费需求。

游情快递

嘉华国旅独创海南新婚蜜月半自由行旅游产品

凭借澄澈的海水、洁白的沙滩和天涯海角的不变誓言,海南岛成为了当下年轻人新婚度蜜月游的首选圣地。嘉华国旅结合多年海南游操作经验,最新打造出的海南半自由行新婚蜜月游产品受到了消费者的一致赞誉。

据悉,半自由行是常规跟团游与个性自由行相结合的旅游方式,根据出游天数可分为5+2或3+2——让游客在旅程的前5天(或前3天)跟团游览,一天网打尽海南精华景点,后2

天的行程自由安排,想怎么玩就怎么玩。除此之外,为带给游客最佳的蜜月体验,行程设计充分围绕浪漫、爱情展开——特色美食带你舌尖游遍海南;奢华酒店带给你极致睡眠;鲜花接机、沙滩情侣服、甜蜜果等浪漫心思一并赠送,满足了年轻人热爱自由、不受约束的心理,又比单纯自由行节省费用。嘉华国旅还将相继推出四川、福建、云南、新加坡等热点旅游目的地的半自由行产品,以满足不同消费者的需求。

“旅游百事通”给热爱旅游事业的人打造一个平台

随着国家政策对旅游行业的重点扶持,以及市场前景的看好,连锁加盟性质的旅行社招商市场也在悄然火热。“旅游百事通”这个全国连锁品牌,以全新的模式已在全国开设了2000余家连锁营业网点,成为全国营业网点数量最多、组团量最大的旅游品牌旅行社。

山东“旅游百事通”公司成立于2010年12月,近两年的时间在各方的大力支持下,“旅游百事通”已在济南、临沂、泰安、枣庄、济宁、东营、聊城、日照、淄博、徐州、连云港、滨州、烟台等地开设了分公司,目

前已拥有170余家营业网点。

“旅游百事通”秉承超大旅游连锁经营模式,汇聚全球上千条旅游线路产品,以统一产品采购、统一品牌推广、统一售后服务、统一培训、统一结算、统一分销系统(B2B)及电子商务系统(B2C)、统一预付卡及统一客户管理系统(CRM)等八大优势为依托,专注于连锁渠道发展与平台维护,倾力打造旅游行业内的“苏宁”、“国美”。如果您喜欢旅游行业,如果您期待一种全新的旅游模式,就请加入我们旅游百事通的大家庭吧!

旅游诚信案例——导游篇

终身难忘的“担架”港澳游

——记国旅聊城分社导游的诚信服务

2009年10月19日,那天秋高气爽,在聊城赴深圳的K1182次列车上,导游李煜正忙着招呼客人准备下车。列车上是参加中国国旅(青岛)国际旅行社聊城分公司“纯玩港澳七日游”的游客,李煜有条不紊地帮着客人检查行李,并一遍遍嘱咐注意事项。小李是国旅专职导游,多年进港澳经验并不能使他放松,因为这次团队老人多,他必须更加认真仔细。只是他不知道,接下来的行程里,他朴实的举动将给客人带来怎样的感动。

列车在欢声笑语中有节奏地前行,突然李煜听到客人匆匆的喊声“李导快来,有人摔倒了”。李煜一惊,放下东西就往隔壁车厢里冲了过去。洗手间里,年近六旬的大妈倒在地,满头大汗。确定了游客脚扭伤后,大家把她扶到了座位上。多年的带团经验告诉李煜“不能着急”。几秒的镇定之后,李煜让同事联系接站导游准备急救,还马上给公司打电话说明。

公司收到消息后马上安排了专人负责此事,第一时间向保险公司报案,确认深圳紧

急救援情况,并通知了游客家人。列车终于进站了,接下来是深圳站的医护人员做进一步检查,李煜也和游客家人通过电话,跟几位客人代表商量出一个方案,让他的导游同事带其他客人先走。

医生为游客检查后,确定骨头并没有受伤,却不能再继续游览了。这位上了年纪的游客说,“我这辈子没出过门,这次出来是为了圆我和老伴的梦,今天说什么也不能回去。”李煜向旅行社做了汇报,跟游客家人说明了详情后,征求了地接社的意见,最

终大家都同意让游客跟团。简单的协商后,李煜决定和同事轮流背着或抬着游客进港,就这样在繁华的香港街头出现了一个奇怪的队伍:两个小伙子一前一后抬着六旬老人看风景,走到哪里都是一路围观!

受伤游客含着泪游完了港澳,团友们也是一路感动。行程结束后,李煜和同事小程又恢复了往常的工作,后来意外收到随团客人寄来的照片和感谢信。信中充满了对整个行程的感动和对导游的感谢。

驴友探路

在九顶塔邂逅了群“鬼”

最近与国外同学视频聊天,他们都谈起即将到来的“万圣节”,以及南瓜灯、魔术棒、魔法帽等许多稀奇古怪的东西。万圣节,对我而言,耳闻却并未见过。后来,听隔壁班的几个外国留学生告诉我:原来济南也有万圣节,就在身边。

济南九顶塔中华民俗欢乐园,几乎每年都跟家人来玩好几次,春天山歌节、夏天泼水节、秋天赶秋节、冬天冰雪节,都有很多新鲜好玩的活动,似乎每天都有过不完的节日,现在又多了一个“万圣节”。来到九顶塔才知道,万圣节也叫鬼节,在国外是一

个有积极向上思想的节日,更被大家称为孩子们的节日,因为在万圣节,孩子们都会敲开每家每户的大门,主人给孩子们发放糖果。为让孩子们过个开心的万圣节,国外许多家庭都提前十天半个月进行准备和布置,可谓用心良苦。

一边想着九顶塔万圣节到底如何时,不觉间已来到“黄泉路”上,路口一个很显眼的摊子吸引了很多人,好不容易挤进去,眼前的场景把我乐坏了,挤得里三层外三层的竟是“孟婆汤”,扮演孟婆的老太太可爱地念叨着“来上一碗孟婆汤,忘

记生活的忧伤”,来一碗尝尝,呵,不错,有点甜!

一路上,横七竖八的“小鬼”肆无忌惮地躺着、坐着、抱着,还有的直接爬树上,样子十分可爱,这可把来自滨州的一群孩子给乐坏了,有的背起来就想往家扛。甚至一帮操着沧州口音的游客直接换上了买的斗篷披肩,坐在地上扮演了起来,惹得大伙忍俊不禁。

“万圣Halloween,一起来鬼混”,听着主持人滑稽幽默的主持,我们便都拿起南瓜灯、魔术棒,带着魔法帽跟着巡游队伍开始游行了。一路上演员们扮演着电

影、电视里面鬼怪的模样,与游客嬉闹、拍照、抢糖果;穿着鬼服的游客也时不时做出很多可爱模样吓唬其它同行的游客,已经分不清谁是演员谁是游客了;最好玩的还在后头哩,各种造型的“魔鬼”在音乐响起的瞬间,仿佛都赋予了灵魂,跟着动感的音乐狂欢起舞,很多还不满五六岁的小朋友,也在父母帮助下换上卡通服装加入其中,一起舞蹈,样子可爱极了……

很开心能在自家门口感受时尚旅游的气息,真是不错。

(山东大学 刘晓雪)

济南康辉

推出亳州养生探秘之旅

时下,正是冬季进补的时节,越来越多的市民朋友们开始注意调理身体,作为传统习惯,通过自制药膳进补成了不少家庭的选择。济南康辉旅行社为顺应季节推出了11月16日“凤阳历史文化·亳州养生探秘三日游”活动,日前报名正在火爆进行。

亳州是中国历史上有文字记载以来最早的都城,历年被评为“中国药材之乡”与“中国长寿之乡”。亳州作为中国最大的中草药

交易中心,日上市药材2600余种,日客流量8万人,生动再现“天下药商聚亳州,亳州药商遍天下”的真实场景,在这里没有您找不到的药品,小到普通的枸杞、红枣、金银花、胖大海,更有鹿茸、人参、蛇皮等贵重药品。价格比其他市场的一半。

11月16日,济南康辉国旅将带您亲身感受凤阳历史文化·亳州养生探秘之旅,周年庆期间,市民报名可享受550元/人的优惠价格。

山东中铁国旅

推出特色观光养生旅游专列

11月的南方天气不冷不热,气候宜人,特别适合老人出游观光,为此,山东中铁国际旅行社特推出两趟旅游之列。

其一为11月16日—25日的香港澳门桂林旅游专列。该行程可享受桂林山水、体验港澳风情,饱览祖国大好河山的秀美风光,充分感受春回大地的勃勃生机!

第二条专列为11月19日—29日的首趟“品位绿

色养生”之道,可踏足长寿生命之源,夕阳红千人红色祈福专列,可游览长寿生命之源,了解长寿文化之源,养生专家亲临现场传授养生之法,揭秘“巴马”养生的奥秘!同时,该专列还分为A线“长沙韶山、广西巴马仁寿源、三门峡、百色澄碧湖、德保枫叶森林公园、桂林阳朔11天养生体验之旅”与B线“长沙韶山、中越边境德天跨国大瀑布、巴马仁寿源、神奇桂西百色福地11天养生体验之旅”,供游客选择。