

# 山航推中老年旅游产品“慈翔”

“零”购物，“一”站式乘机，“双”安心，个性化定制

想让父母出去玩又抽不出时间陪同?怕老人独自在外玩不好、吃不好、健康没保障?历来被市场“忽视”的中老年旅游产品有了专业打造方。山航成为国内首家依照中老年出行需求设计定制旅游产品的航空公司。零购物,一站式乘机,子女父母双安心,每天定时体检等个性化服务……“我们只做精品。”山航如此表示。

本报记者 廖雯颖



京都街头的和服少女。(图片由刘冰提供)

## “日本值得再去一趟”

5月19日一早,45岁的济南市民孙齐带着年过八旬的父母踏上了前往日本的旅途。三人都是第一次去日本,因此选择了报团游,路线也是最主流的“东京-富士山-京都-大阪”日本本州5日游。平时忙于工作的孙齐希望趁着父母身体健康时,多带他们出去转转。“早就听说日本不错,想去看看,这个季节去也挺合适。”

22人的团队规模并不算大,机场集合后孙齐发现,自己在团队里竟然算是“年轻人”。除了一对90后的新婚夫妇、一对姐妹,其他的团员平均年龄在55岁以上。还有几张年轻的面孔,基本都是和孙齐一样陪着父母出来游玩的子女。“我们这个团是山航主打中老年人的‘慈翔’团,为了中老年人的出行需求,在很多环节都有定制化的设计。”旅行团导游小于向团队耐心地做着介绍。

王恒平时工作繁忙,经常出差,这次他没有陪同,而是“放手”让年逾古稀的父母二人搭伴去日本玩。“我前期了解了‘慈翔’的行程安排,考虑到老人独自出行,他们安排了机场接送,老人从家里就有车送到机场,回国后也会送到家门口。我父母血压高,每天晚上他们都会给老人量血压,提醒健康情况。”慈翔还建了一个微信群,我在里面随时都可以看到前方发的老人在哪、吃什么的照片,及时了解情况,这点让我很放心。”

丈夫忙于生意,17岁的儿子还在备战高考,赵霞这次自己报团去日本玩。相熟的旅行社向她推荐了这个旅游产品,比起普通的日本本州5日游,“慈翔”的报价要略高一些,“价格贵一些我不是很有在乎,我看中的是全程四星级酒店和更高的团餐标准,车接车送也很方便。出来玩就是要开心一些嘛。”

为了圆父亲一睹富士山的心愿,“80后”刘冰这次暂时放下手头的工作,陪着父母来了一次“孝心之旅”。最令他满意的是,5天的行程绝大部分都安排给了风景名胜的观光欣赏,“全程没有强制购物,只安排了3个免税店,也能买到确实想要的日本产品。”在富士山脚下,以远处雪顶皑皑的富士山作为背景,刘冰快门一摁,留下了父亲身姿清越打太极拳的照片。“感觉真是挺好。”

旅行结束之后,回到国内的父母和孙齐回忆起过去5天的行程仍是赞不绝口。“不仅风景优美,空气清新,而且日本的文明程度和良好的环境给我们留下了深刻的印象。”赵霞已经打算暑假的时候带着儿子再去一趟日本,她给这次日本行打了5分满分的评价。“日本值得再去一趟。”

## 第一个吃螃蟹的航企

面孔仍满是朝气的小于有着与青春的脸蛋并不相符的工作经历。在带团队日韩出境游上,她已经积累了比较丰富的经验。“目前济南出境的日本游,最受欢迎的就是5天的本州游,特别适合第一次去日本的游客,东京、富士山、京都、大阪都能玩到,比较全面。来回的飞机都是济南直飞大阪,飞行时间短,只要两个半小时,坐的还是咱自己航空公司山航的航班,和空姐沟通也很方便。”

对于山航推出的主打中老年市场的旅游产品“慈翔”,小于以自己亲身带团经验分析认为,“慈翔”在品质和细节上要求比较高,整体属于中高端团。“车接车送,方便旅客往返机场。还能优先打印登机牌,优先选座,优先登机,这也

给我们导游减轻了负担,不然有时候要在机场排队等很久。万一有些团员因为某些因素迟到,提前打印登机牌也能争取时间,比较从容。”在行程上,小于提到,“慈翔”要求每晚必须给所有有需求的旅客测量血压、询问健康情况,保障微信群每天的信息更新也是山航工作人员对导游的硬性要求。“除此之外,‘慈翔’团还会给大家发专门的帽子,赠送一些有纪念意义的小礼物,免费分享一些特产,这些举动虽然花费不大,但是也挺温馨的。”

山航营销委负责“慈翔”旅游产品的工作人员曹玮告诉记者,除了日本线路之外,目前“慈翔”一共推出济南、青岛、烟台三地始发到桂林、三亚、重庆三峡、张家界等11条线路,其中2条出境游涵盖日

本和中国台湾。下一步计划考虑增加韩国和泰国路线,出境城市或将扩大到省外。

## “我们只做精品”

“旅游的品质把控,离不开‘衣食住行’。”山航为了确保“慈翔”产品的品质,先期会进行市场调查和踩点,制定详细标准;再选择本地旅游市场上最有品质保障能力的旅行社合作。“我们只做精品,旅行社能达到我们的要求才能接,有较高的准入门槛。”

参与过前期产品设计和运营的山航工作人员向记者介绍,考虑到老人出行的具体需求,他们前期踩点,对酒店周边环境、餐厅环境、房间灯光明暗、洗手间是否明亮、浴室是否有防滑垫,甚至床垫是软是硬、是否提供备用枕头、提供的拖鞋除了一次性的有没有洗澡用的塑料拖鞋,都一一检查。

目前市面上难见针对中老年人的旅游产品,业内有观点认为,一方面老人购物需求不如年轻人旺盛,一方面也有对老人精力和健康方面的顾虑。而“慈翔”把顾虑转变成了设计出发点。“我们希望老人都能玩得开心,所以尽量压缩购物点,换成景点。”这名山航工作人员解释,鉴于老人不适合长期乘车,在“慈翔”产品设计上,他们会考虑到每一个景点之间的车程衔接时长,不让老人坐太久。“为什么张家界这条线路去年迟迟没有上,就是考虑到从凤凰开车到张家界要5个多小时,对很多老人来说负担比较重。现在推出两种线路自选,一种不去凤凰,另一种在凤凰和张家界之间

再安排一个景点缓冲。”

车接车送到家,优先值机,每晚量血压,全程四星级酒店,更高的餐食标准……“这也是为什么‘慈翔’产品比同类型旅游产品价格通常要高出三五百元的原因。”曹玮表示,“慈翔”推出的初衷就是给老人更愉快舒适的旅途感受。

为了保证前期的产品设计在实际运行中能达到要求,旅行途中,山航工作人员会实时监控各个微信群的信息,如果游客有任何不满,一经提出,工作人员会第一时间反馈给旅行社。“比如有老人反映广西团餐吃的是鸡鸭,鸡鸭是广西那边本地餐桌上的硬菜,但可能太费牙口,不符合老人胃口。我们当即跟旅行社沟通,在接下来的行程中换掉鸡鸭,代之以别的肉类。”旅程结束后,他们会通过问卷调查、线上调表、电话回访等多种方式征询游客意见。同时,山航还会安排检查员以普通游客身份实际考核旅游团的品质是否达标。各地营业部每月也要对合作旅行社进行一次全面的考评打分。

“我们希望通过深挖中老年旅游市场,提升‘好客山航’‘厚德山航’的品牌美誉度。”曹玮说。据悉,山航还计划开发半跟团半自助形式的亲子游产品。(文中消费者有化名)



刘冰为父亲在富士山前拍下有纪念意义的照片。