



直播提高曝光度 低折扣预售 升级新产品

# 旅游企业苦练『内功』等风来



疫情期间,山东凯撒国际旅行社用直播的形式提高公司曝光度。受访者供图

拍短视频、玩直播、客串情景剧、卖口罩……新冠肺炎疫情以来,越来越多的旅行社开始“不务正业”起来。疫情当前,百姓居家隔离,旅游需求几乎为零,让整个行业饱受打击。2月28日,签证巨头百程旅行网宣布“停摆”,更加凸显旅游业的窘境。然而,一场行业自救也已悄然开始。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 任磊磊

## 危机来势汹汹 百程旅行网“停摆”

突如其来的疫情对旅游业的打击猝不及防。

签证巨头百程旅行网的“停摆”,像是一个标志,告诉大家这场危机来势汹汹。主做线下业务的旅行社又如何呢?

山东凯撒国际旅行社有限公司是我省规模较大的一家以旅游批发业务为主的公司,公司总经理刘道光坦言,1月24日,公司就开始处理国内旅游退订单业务,27日开始处理海外旅游业务,累积下来已有2000万元的订单损失。

主打自助游的驴妈妈同样遭受巨大损失,目前退款给游客资金和预付给资源方、供应商款项未消耗占用资金累计数亿。

去哪儿网数据显示,民航旅客量大幅下滑,截至2月10日,春节以来累计旅客运输量比去年春运下降了70%,平均客座率不到45%。航空公司飞一班亏一班,被迫取消大量航班。去哪儿网搜索数据统计,2月21日至29日,还在开放销售的国内航段,不到计划航段总量的25%。

北京大学旅游研究与规划中心主任吴必虎在接受媒体采访时表示:“如果按照乐观估计三个月绝收期减少60%,三个月恢复期减少30%来计算,全国旅游业预计今年损失接近3万亿元。”

## 卖货培训还有预售 行业自救已开始

最近山东凯撒公司的抖音号画风突变,公司员工纷纷化身现身抖音,还定点直播。其中,不少视频跟旅游完全无关,只为换一种角度,让公司有更高的曝光度。

刘道光说,从正月初二开始,公司中高层员工每天上午10点召开“自救会”,大家讨论最多的就是“接下来公司怎么运转”。一个多月的蛰伏期,公司开始“练内功”。一方面,审视公司在经营管理方面存在的问题,并提出改善措施;另一方面,让员工通过抖音短视频、直播、荔枝课堂等娱乐性产品,来宣传旅游活动,开展线上卖货等副业。

除了凯撒,还有很多旅行社通过卖货等副业增加收入,卖酒精、卖口罩、卖洗手液、卖护肤品、卖农产品等等,有的酒店全员变成了带货推手,从卖酒店改为卖酒精。

途牛旅游平台也推出了培训课程,途牛Niu-Learning学习平台上线六千多门课程供员工学习,也推出了原产地商品和特产的线上售卖活动,借助顾客的社群营销,特产频道部分商品的日销量环比上涨最高达571%。

另外,云旅游、直播游等也层出不穷。目前各大平台还提出了给商户的补贴和输血计划。携程推出的“同袍”计划,斥资10亿元合作伙伴支持基金与100亿小微贷款;驴妈妈启动1亿元重大灾害保障基金。

民宿也开始向长租市场转型,以经营民宿为主的途家推出长租推广活动,帮助房东进行长租售卖收回房租成本。

针对游客逐渐恢复出游意愿,截至2月25日,已有超过100家知名景区与携程全球玩乐平台合作,推出“优惠预售”活动,提供低至5折优惠,3到5个月内有效,可“随时退”等服务,提前预售为开业做准备。

## 各地推出政策 帮扶企业释放消费

旅游业几乎所有细分领域均涉及人群聚集与社交,因此全民居家隔离无疑是切断了这个行业的命脉。但旅游业在国民经济中占据着重要的地位。

根据国家统计局统计,2014至2018年旅游业对GDP综合贡献占GDP比例分别为10.39%、10.2%、11.0%及11.04%。

3月4日召开的中央政治局常委会会议强调,建立与疫情防控相适应的经济社会运行秩序,要把复工复产与扩大内需结合起来,把被抑制、被冻结的消费释放出来。

在此之前,各地也纷纷出台政策,比如说上海出了28条,嘉定区出了12条,苏州出了16条,广东出了20条,四川出了13条,浙江出了17条……

山东出台18条意见支持生活服务业等健康发展,特别是要求省内金融机构加大金融支持力度,不得盲目抽贷断贷压贷。

## 企业极限式降成本 主动出击升级产品

随着疫情防控持续向好,部分景区逐渐开门纳客。安徽省黄山景区恢复开放首日,“一名游客独享黄山美景”的事件刷屏朋友圈。虽然很多人嘴上说是迫不及待想出去玩,但其实仍会先警惕观望。

也正因此,“影响将延续到4月,或将到7月才能恢复市场”成为目前文旅全行业的普遍共识,这对一批文旅企业的现金流无疑是不小的考验。

携程方面表示,这次疫情的市场恢复可能不如非典时期快。“这次是全球的疫情,对全球旅游行业打击巨大,尤其是不同国家采取不同的措施会阻碍国际方面的旅游。大家应该共同努力,避免极端状况的出现。”

景域驴妈妈集团董事长洪清华表示,要做好3-5个月没有营收,多则10个月甚至全年很低营收的准备,公司拟缩减一切可能的费用、剥离不良业务,杜绝亏损及没有质量的增长,确保现金流。每家公司、每个部门挑战极限式地降成本。

洪清华称,平台要具备重构成本的能力,要研究和部署疫情后游客新的需求产品。比如:从需求市场来看,将会从客单价相对较低、国内周边游开始复苏。其中,安全系数高的自驾游、亲子游、家庭游将会是主要模式。这就要求在开始做好原有产品的优化升级,特别是在满足游客健康需求、家庭需求等类型的产品上精心打磨,为业务恢复做好做足准备。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张颀

北京时间3月3日深夜11点,美联储在非议息会议时间突然宣布,为应对新冠肺炎疫情带来的经济下滑,一次性下调联邦基金基准利率50个基点至1%-1.25%的目标区间,下调超额存款准备金利率50个基点至1.1%。虽然市场已经预期美联储3月降息,但因这一时点并非正常的议息会议时间,且力度较大(一次降低50个基点,上次出现在2008年),所以让市场颇感意外。

虽然美联储是为了“救市”,但非常规降息无异于向市场宣告了美国正处于风险之中,所以也难怪市场人士评论说,美联储按下了“恐慌键”。

消息一出,美股、欧股随之剧烈波动,黄金跳涨,一度冲破1640美元/盎司。不过股市一向是买预期卖事实,美三大股指在消息公布后短线攀升,随后回吐涨幅,最终均以阴线报收;美国10年期国债收益率则史上首次跌破1%。可以说这次降息没有得到市场的认可。

美联储“按捺不住”紧急降息,从另一个侧面也反映出当前公共卫生事件带来的风险紧急且严重。要知道本世纪以来,



### 时隔12年,美联储再次紧急降息

# 这波降息潮 能影响到谁

未在议息会议时间宣布的降息只有七次,前三次发生在科技股泡沫破裂和911事件,接下来的三次则发生在金融危机期间。

从非常规降息角度来看,50个基点使得美联储的货币空间被进一步压缩,目前仅剩100个基点的空间。

面对窘境的并非美联储一家,其他央行的日子也不好过。

3月3日中午,澳大利亚央行宣布降息25个基点,目前澳大利亚的基准利率已经降到历史最低水平。随后,马来西亚央行也宣布跟进,降息25个基点至2.5%。在美联储宣布降息后一个小时,沙特阿拉伯、阿联酋也宣布降息。目前市场预计,英国央行、新西兰联储、挪威央行、印度央行、韩国央行、欧洲央行和瑞士央行均会降息。

降息并非一劳永逸,上一次金融危机

时宽松政策还能起效,是因为各大央行还有政策空间。而今,各个央行的货币政策空间都所剩无几。如何应对低利率、低通胀、低增长这“三低”带来的挑战,已经成为全球各大央行共同的难题。

现在的问题是,随着全球央行重新回归宽松大潮,如果实体经济无法从货币宽松中受益,那么金融市场无疑会成为最大的受益主体,新一轮资产泡沫或许即将来临。

在这一轮全球降息中,中国并没有正式降低基准利率以示跟进。因为降不降息,要看疫情对经济的中长期影响,就目前而言,我国决策层的判断是“疫情影响是短期的,不改变经济基本面,也不改变经济运行长期趋势”,既然是短期影响,就不适合采用难以逆转的长期降息货币政策,而是应该采用短期的货币政策来应对。

开年复市之后,央行就下调了公开市场操作的利率,而且2月份的LPR利率也有所下调。此后央行又采用了再贷款等货币工具,做到精准滴灌而非大水漫灌,向疫情防控企业提供3000亿元专项再贷款政策,对小微企业是用好5000亿元再贷款再贴现专用额度和3500亿元政策性银行专项信贷额度,这种结构性资金安排力争投放流动性收放自如,从而平缓资金利率。