

出境游“重启” 旅游市场迎来春天

株洲日报全媒体记者/刘芳 成姣兰 任远



04

株洲日报

经济

JING JI

观察



责任编辑 刘小波
2023年3月7日 星期一
美术编辑 左骏
校对 吕晴春

“走，东南亚旅行安排起来！”日前，王媛媛和朋友相约3月底一同去泰国旅行，几个一拍即合购买了曼谷的机票。

作为一名资深旅行玩家，疫情前王媛媛曾去过6个国家旅游，而这次是他们时隔三年后，再次开启异国之旅。她说：“终于可以出国玩了，感觉快憋‘疯’了。”

同样迫不及待的还有各大旅行社、航司和旅行社。自出境游按下“重启键”，这些机构跃跃欲试谋划出境游产品，各种宣传活动“轰炸”朋友圈和各类社交平台，为旅游市场吹响号角。

春意，在旅游业弥漫。



1 “说走就走的旅行生活回来了”

从得知出境团队游复苏的消息后，出国玩的念头就在“旅行达人”何明洁的心里疯长。

旅行是何明洁的一大兴趣爱好。大学时期，她曾穷游过巴厘岛、马来西亚、土耳其、塞尔维亚等国家。工作后，她的出境游也没有停过，利用假期时间到欧洲、澳洲等地区旅行。直到近三年因疫情等原因，她无法出境游。

在网上将目的地机票、酒店报价对比一番后，何明洁发现，尽管自己对于这趟珍贵的行程不设预算，但跟团游的形式明显要更划算。她认为，“再加上3年没有出国玩了，可能很多流程已经变了。跟团就非常省心，签证、机票、酒店等都会有团队帮忙处理。”

很快，何明洁就在朋友圈刷到了旅行社发布的跟团游产品。“行

程、时间、价格都很合适。”何明洁对这次的泰国游充满期待，为此，她还特意买了新裙子、防晒霜等。

三年没有出去(出境)玩的何明洁，在清迈的第二天就穿上了花裙子，融入了当地人，她感觉到包裹住自己三年的那层坚硬的壳，正在慢慢碎掉。

同样，听到“放开”的消息，孙女士和闺蜜们也准备来一场“说走就走”的旅行。

“因为没有长假，只能利用周末两天的时间来一场短途旅行。”香港是孙女士和闺蜜们出境游的首选城市，她们从株洲出发，坐高铁到深圳，再从深圳转香港。“从深圳到香港西九龙只需10几分钟，真的太方便了！”

在香港，她们带小孩玩了海洋公园，逛了维多利亚港，还打卡了一些当地特色餐厅、网红店。

“2月底，香港的游客还不是特别多，我们在海洋公园还不需要排队，体验感很好。”孙女士告诉记者，“但是现在的游客越来越多，当时住的酒店已经涨了400多元一晚。”

香港素来被中外游客称作“购物天堂”，孙女士和闺蜜们的这趟行程，“买买买”也成为主题之一。但是，她发现，“也许是压抑了3年的原因，现

在大家的消费力太强了，很多品牌的爆款都缺货，奢侈品普遍涨价10%。”

即便是“比预算要贵”，这也不会抵消掉旅行带来的幸福感。“旅行的意义就是去发现生活、品尝美食，去看看更多美好的东西。”孙女士说，“放下繁忙的工作，跳出繁杂的日常，一次旅游或许能让我们驱散萦绕在心中的烦恼，悟透平日想不通的道理。”

香港旅行结束，孙女士和闺蜜们又在计划去泰国、菲律宾。孙女士说，“我们说走就走的旅行生活回来了，太幸福了。”

随着出境游火热，签证中心也“人气爆棚”。

“我想‘五一’假期期间和朋友去泰国旅游，特意请了一上午假，想着早点来排队，递交材料就赶回去上班。谁能想到，才9点钟就已经排了这么多人了。”正在市民中心排队的小刘告诉记者。

“我身边的朋友基本上都有近期出国看看的计划。”小刘说，有几位朋友的护照过期了，出境游一放开，就迫不及待地换护照，刚拿到护照就马上着手办签证。

出入境业务办理的工作人员表示，近年来，出入境业务办理呈“井喷式”增长，每天200个号基本上全部受理完。

2 众多航司、旅行平台推出境外游优惠套餐

各个航空公司、旅行网站推出众多境外游优惠套餐，吸引游客出游。

3月1日，亚洲航空推出“限时3天闪促”，多个国内城市飞境外航线都有优惠。如长沙飞往曼谷单程最低只要321元，广州飞往马尼拉最低只要273元。

当天下午4点，不少市民蹲守在电脑前等待抢票。“非常火爆，4点刚过抢到了一张广州飞吉隆坡的特价票，之后再想抢长沙飞曼谷的已经抢光了。”市民刘女士向记者表示。

飞猪也加码出境游业务。2月22日，飞猪启动“全球奇妙旅行节”活动，为消费者提供众多出行优惠套餐。如，广州飞金边往返一口价999元，广州往返曼谷往返双人只要9800元，马尔代夫康迪玛度假酒店4晚套餐最低只要9388元。

记者了解到，为了吸引更多消费者，飞猪的旅游促销大多支持花呗囤货，即购买时只扣花呗额度不扣款，预约核销当月才扣款，这样能减轻消费者的资

金占用压力，在出境游恢复的当下，颇受消费者欢迎。

据飞猪数据显示，“全球奇妙旅行节”仅启动半天后，就售出超3万件境外旅游商品，其中南方航空东南亚往返次卡、马尔代夫康迪玛度假酒店套餐、香港逸东酒店套餐等成为国人最青睐的境外旅游商品；马尔代夫成为此次大促中最受青睐的境外目的地，相关活动商品累计成交金额突破3000万元。此外，泰国、新加坡、越南、马来西亚等也是出境游热门目的地。

自2月6日出境游业务试点恢复以来，途牛旅游网出境游产品预订持续火热。在产品方面，途牛旅游网已上线近400条出境游相关的打包旅游产品，重点以“机票+酒店”“酒店+景点”等自由行以及小包团、跟团游产品为主，其中马尔代夫、泰国普吉岛、泰国苏梅岛等地的产品销量排名靠前。

携程也上线近1200条出境团队及“机票+酒店”打包产品，覆盖泰国、新加坡、马尔代夫、瑞士、匈牙利、埃及、新西兰、斐济等16个目的地国家及我国香港、

澳门地区。

记者了解到，在境外游产品中，一家一团以及行程更自由、注重品质享受的定制游产品十分热销。例如，在普吉岛当地行程的设计中，一些旅行社根据需求定制了不同线路，即游客随团队同一批次进出，但是在行程安排中却有着不同的行程和玩法，从而满足不同游客的旅行需求。

携程相关负责人介绍，根据游客需求的变化，他们也在不断优化升级出境游产品。他们发现，出境游客对小团有更高要求，同时，玩法升级也能极大地提升出境游产品的吸引力。例如，携程自营的埃及11日跟团游产品，在原有基础上迭代升级，新增了尼罗河游轮旅行、红海出海度假等玩法，还有“网红”项目努比亚彩虹村骑骆驼、马车夜游卢克索神庙等，上线一晚即成团。携程自营的迪拜、阿布扎比7日跟团游于3月7日顺利首发成团，产品设计师根据目的地变化升级了“网红”玩法，包含波斯湾游艇出海，覆盖未来博物馆、云溪港码头、金相框等众多“网红”打卡点，受到消费者喜爱。

3 旅行社招兵买马迎高峰

2月19日，由16名游客组成的湖南海外旅游首发团在长沙黄花国际机场集合，登上飞往吉隆坡的飞机，开启7天的“吉隆坡+兰卡威定制之旅”。这是自文旅部通知2月6日起恢复团队出境游后，我省首批赴境外的旅游团。

4天后，另一个发往泰国的旅行团启程，湖南海外旅游开启新征程。继东南亚线火爆启动后，这几日，湖南海外旅游又陆续发布欧洲线、澳洲线、中东非等海外旅游线路，出境游迎来全线复苏迹象。

境外游的开放，代表了旅游行业全面复苏的开始。3年时间里，旅游人陷入长期的沉寂和生存的考验。今朝重启，他们又将面临怎样的市场变量，如何应对爆发的市场？

重建市场，是境外旅游市场迎接复苏的第一道关。

长时间的沉寂，旅行社业务骤降，逼迫着大多

数旅游从业者离开了热爱的岗位。

2021年11月，本报对株洲旅行社进行调查发现，虽然株洲旅行社总量基本不变，但旅行社门市部总量萎缩过半。当年记者从株洲市旅游协会了解到，全市在旅游协会登记注册的导游有500余个，在岗的仅100余人。

近日，记者多方走访了解到，寒冬过后，从业人员大幅缩减状况依旧，甚至有旅行社仅剩老板和财务人员。嗅到旅游红利的到来，旅行社启动了新一轮招兵买马行动，重组旅游从业队伍。这一现象，在境外各旅游目的地也尤其突出。

“在东南亚等地，地接导游主要是华裔，疫情三年，这批人纷纷回国或转行，海外旅游服务人员奇缺。”湖南海外旅游株洲国际旅行社(以下简称株洲海外旅游)相关负责人罗佳瑛表示。

除人员重组外，海外市场也发生了翻天覆地的变化。“不少酒店关门、旅游目的地项目和环境变化，不少航线取消，整个境外旅游产品需要重新架构。”罗佳瑛介绍，春节前夕，湖南海外旅游就已开始与航空公司、境外合作伙伴开展密切联系，积极筹备出境首发团的产品设计、宣发等工作。

2月起，株洲海外旅游先后派出4批工作人员出境踩线，根据当地实际情况重新设计旅游产品，搭建合作渠道。

全线升级，是境外旅游重新上线后给人的新感受。

去泰国的森林露营，去梦幻的网红点打卡，去海岛浮潜……境外游重启后，不再重复3年前的各年龄层的混游思路，闺蜜团、兄弟团、亲子团、老年团分别组团出游，营造旅游中的社交圈。

在产品内容上，旅行社根据细分人群的特定需求选择酒店、线路和项目。“如果是闺蜜团，我们会在行程中安排精致的下午茶时光和SPA时光，选择安全性更高的酒吧等娱乐场所。”罗佳瑛表示，作为疫情期间株洲少有的保持盈利的旅行社，株洲海外旅游全面进行品质升级、服务升级和产品细分升级。

在疫情大洗牌的背景下，留存下来的旅行社希望通过高起点回归，提振旅游消费信心。这也给旅行者带来了福利。

那么，境外旅游会好吗？

入行16年的旅游从业者袁芳倒是信心满满。

3年疫情期间，她也曾经迷惘。通

过精进业务学习，改善服务方式，她重新找到了旅游人的意义。“我一直思考，线上旅游发达的当下，为何客户还总想找到我们。后来我忽然懂了，是我们有温度、人性化的服务。”这几年，袁芳学会了视频剪辑，朋友圈不再是简单的产品推荐，而是云上旅游的享受。

她认为，通过3年的压抑，客户对旅游的期待普遍偏高。有着精细服务和看得见思路的旅行社和从业者，将受到市场的青睐。

业务咨询的不断上涨，也直接反映了旅游升温的速度。罗佳瑛表示，每天有关签证和线路的咨询或增加，目前公司全员都处于忙碌状态。来自各公司的境外团建旅游是当下的主力。

不过她预测，随着境外航线的逐渐恢复，境外旅游的火热局面应该5月就会显现，7、8月将迎来市场的最高峰。

随着市场回暖，流失的人才也在逐渐回归，并吸引了来自其他行业精英的加入。“从目前我们发出的几个招聘岗位来看，社会各界对旅游市场信心很足。目前已收到来自房产、教育等多个领域的行业精英的简历投递。”罗佳瑛介绍，在前面的这三年，他们发出的招聘几乎无人问津。

4 境外旅游升温，消费者如何避坑

记者了解到，随着旅游市场的回暖，在疫情中解散的队伍又重新回到了旅游行业。然而，在境外旅游板块，没有一线的资源链接和人才储备，单靠出售信息的粗暴旅游路线，存在诸多隐患。

为此，记者采访旅游行业资深人士，对打算出国旅游的消费者作出一些

提醒。

该旅游行业人士表示，目前，由于各大航班还处于逐步恢复阶段，海外旅游市场也在进行重建和复苏，境外旅游处于高价阶段，想要平价海外旅游的消费者还可以再等等。他预测，8月过后，境外旅游价格将回落至正常水平。

他强调，一定要选择有抗风险能力的旅行社。最好进行实地考察，查看旅行社是否正购买旅行社责任险。因为在疫情期间，不少旅行社员工解散，停止了保险，通过这种旅行社出境游，不仅在服务上得不到保障，一旦发生意外，相应权益很难得到保障。



内地游客在香港乘坐地铁出行。受访者供图



导游3年后首次带团出游。受访者供图



中泰国际旅游合作论坛上，湖南海外旅游与泰国正好好运集团合作签约。受访者供图