专访 公主邮轮对话中国市场: "海陆空"邮轮新玩法, 了解一下

p2



推荐阅读/ 机票退改费价格离谱 15家涉事企业被约谈 无人到场

р3

资讯/ 北京欢乐谷四期甜品王 国正式开放 开启4.0沉 浸式文旅新时代

p4





Be part of our newsletter evolution. Be part of china tourism evolution.

05/02/2018 ▶ P1 信息发布/info@tlmchina.com

广告合作/ad@tldchina.com



卡塔尔航空5月1日开通 卡迪夫新航线



全球五星级航空卡塔尔航 空公司(以下简称 卡塔尔航空) 正式开通多哈往返卡迪夫的每日 航线,首航航班已于5月1日正 式启航。

卡迪夫(Cardiff)是威尔士 的首府, 是英国西南部的重要港 口和工业服务业中心, 位于布里 斯托湾北部, 邻近威尔士南部煤 田。二十世纪初的时候,卡迪夫是 世界上最大的煤炭输出地,钢铁、 汽车等重工业十分发达。

威尔士首席部长卡文 • 琼 斯说:"卡迪夫和多哈之间的航 线开通对威尔士来说是一个巨大 的进步。它将让威尔士与世界其 它地区的联系更加紧密, 在各个 行业中为威尔士企业和威尔士人 带来新的机会。

从多哈哈马德国际机场进 入卡迪夫机场的直航路线也将 使威尔士更加靠近全球主要市 场,如印度,中国,新加坡和澳大 利亚。"

我国和多米尼加共和国建交

5月1日上午, 国务委员兼外交部长王毅同多米尼加 共和国外长巴尔加斯在北京签署《中华人民共和国和多米 尼加共和国关于建立外交关系的联合公报》,决定自公报 签署之日起相互承认并建立大使级外交关系。

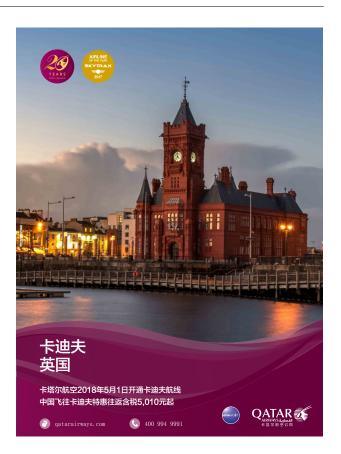
多米尼加各界认为这是水到渠成、大势所趋的一件大 事。多米尼加外长巴尔加斯表示,与中华人民共和国建交 是多米尼加向前迈出的正确而重要的一步。多米尼加政府 法律顾问弗拉维奥 • 达里奥当地时间 4 月 30 日在宣布中 多建交消息时指出,多米尼加政府做出这一决定经过了深 思熟虑, 广泛征求了多米尼加各界的意见, 是从多米尼加 人民的长期福祉出发做出的重大决定。

首个老年游标准出炉"银发游"步人强势增长期

携程近期推出一系列适应老龄化社会的老年游创新产 品和 33 项新的服务标准。这也是市场中首家推出服务标 准的旅游企业。携程旅游执行总裁杨蕾表示,"'老年旅 游全面保障计划'、门店服务规范等也即将推出,全国老 年人参加团队旅游,在出行前、出行中都能享有额外的安 全、健康权益。"

目前,中国 60 岁以上的人口超过 2 亿,"银发游" 已成为旅游市场开发的潜在热点。数据显示, 今年五一旅 游市场老年人占了20%,淡季比例更高。





公主邮轮对话中国市场: "海陆空"邮轮新玩法

专访

了解一下

与三年前中国邮轮市场的"狂热"不同,当各大邮轮公司纷纷进驻中国之时,殊不知运力过剩、产品线同质化严重直接威胁到了整个邮轮大产业。随着2018年开年至今,更多品牌的大船、新船直抵国内多个母港,更早的"瓜分领地"似乎成为了邮轮公司的上上策。

但是对于来华五年的公主邮轮却没有选择挤上这座"独木桥"。此前曾成功实现"三年三母港"的公主邮轮公司,在中国高端市场中赢得了颇高的人气,而今年,换种选择,真的能为市场带来餐前"好胃口"么?

市场饱和 邮轮玩法需升级



公主邮轮中国区副总裁兼总经理王萍女士认为,中国邮轮市场在 2017 年确实走到了变革的路口,当今的中国邮轮市场与前几年大不同,主要体现在多个方面:首先,中国邮轮市场增速明显放缓。过去十年,中国邮轮母港市场连续增长 40% 或以上,发展十分迅猛。然而在 2017 年,中国邮轮市场增速变缓,增长率首次不及 20%,其中华东地区表现最为明显;其次,母港邮轮产品开始转型和升级。为了满足宾客日益升级的需求,邮轮公司推出了更多高端化和主题化的产品,例如公主邮轮 2017 年在中国市场全新部署的国际化奢华邮轮"盛世公主号",并创新推出了多样的主题航次和美食主题航次,博得市场喜爱;与此同时,海外航线销量增长,市场潜力巨大。随着国内母港邮轮市场的日益成熟,阿拉斯加、加勒比海、北欧、地中海、东南亚等海外邮轮航线开始逐渐受到游客的关注。

打造差异化产品 为游客带来"海陆空"多重体验

40岁以上,以成功的中年人和收入较高的退休人群为主;同时,我们也非常欣喜的看到,越来越多三口之家选择搭乘公主邮轮度假,享受惬意的海上亲子时光。"对于目标人群的变化,公主邮轮也在对今年中国市场的布局做着积极的调整。

"针对要求日益提升的中国宾客,我们将进行战略性的市场推广和部署,进一步拓展市场布局,为他们带来更加优质的国际化奢华邮轮体验。首先,我们将继续深化与旅行社的合作,探索新的销售模式,通过培训终端旅行社和网店销售人员相关母港及海外航线的知识,提升他们的专业素质,全面致力于加深邮轮旅游的市场渗透率。同时,结合中国消费者的需求和全球热门目的地,我们会与优质航空公司和国际连锁酒店集团进行异业合作,不断开发设计创新的海外航线产品,丰富宾客出境游的选择。"王萍女士补充道。

基于对市场的深刻洞察和对宾客需求的深度理解,公主邮轮将在今年重点推出海外航线战略计划,为更多中国宾客带来国际化奢华邮轮度假体验。王萍女士对于全新航线做了进一步说明:"作为'全球旅行大师',今年我们将在中国市场主推六条亮点航线——阿拉斯加航线、澳大利亚新西兰航线、北欧航线、东南亚航线、美洲航线以及环球航线,将国际化邮轮体验、丰富的海外航线及目的地和备受赞誉的海外岸上观光完美结合,带领中国宾客畅享奢华邮轮度假体验,从'海陆空'全方位感受休闲生活的魅力。此外,我们也隆重推出了全新的"十大臻选航线",将带领大家前往许多一生必去的胜地,探寻一些难以抵达的小众奇景,体验前所未见的风土人情,留下一生难忘的美好回忆。"

"实际上,公主邮轮在今年将母港的业务转移到海外航线,也是经过了多重的分析,不管是市场还是公司本身,我们都将用具有市场竞争力的优势开拓新的业务。首先,公主邮轮的 17 艘船舰可提供遍布六大洲的 150 多条不同的航线,停靠全球 360 多个港口和目的地,这些航线能从季节、体验度、目的地多样化等不同方面为大家带来更好、更舒适的邮轮度假体验。此外,除了丰富多样的航线和目的地选择,我们也为宾客精心打造了备受赞誉的岸上观光行程和目的地体验。比如搭乘我们的阿拉斯加航线,宾客有机会登上豪华观光专列一路欣赏沿途迷人景致,在直达荒野后入住木屋或是森林树屋,尽情享受这片不凡之地的壮丽景致。

同时,公主邮轮的船上体验也广受好评,能为宾客倾心打造味蕾的环球旅行、缤纷多彩的娱乐活动、沉浸式的岸上观光以及极致的海上睡眠。"王萍女士说道。 提升邮轮 MICE 理念 增加商务跨界合作

作为一种新兴的商务会奖旅游形式,邮轮会奖不仅方便灵活,性价比高,且设备齐全、活动丰





公主邮轮中国区副总裁兼总经理王萍

富、私密性强。公主邮轮已经认识到了这个市 场的潜力,并开始积极推动邮轮会奖旅游的 发展。

王萍女士向记者介绍称,2017年5月, 某知名企业约2200名中国员工从国内统一 出发,前往美国搭乘红宝石公主号阿拉斯加 航线,这也是公主邮轮乃至嘉年华集团历史 上首次整包阿拉斯加航次。

今年,我们将致力于为 MICE 企业提供一站式定制化服务,并提供"邮轮+陆上观光"、"邮轮+酒店"等增值服务。我们希望能够将企业的品牌文化与邮轮本身的特点相结合,使邮轮会奖旅游的定制服务拥有更高的灵活性和个性化,以奢华的邮轮体验让企业员工得到全身心的享受与放松。

整合线上线下流量 布局多重渠道

据了解,目前大部分邮轮产品都是通过 包船模式进行分销,邮轮分销主体由 OTA、 分销平台、邮轮公司以及传统旅行社构成,而 90% 的产品都是通过包船模式进行分销。而 针对分销渠道的痛点,公主邮轮今年将开展 全方位的多重渠道布局战略,充分整合线上 和线下资源,将最好的邮轮产品带给分销商 和消费者。

对于具体的举措,王萍女士介绍称,首先,针对终端消费者,我们将继续推进全国消费者路演,深入二三线城市,提升消费者对邮轮旅行的热情。同时,通过建立客服中心、CRM客户关系管理系统及开设线下体验店,我们希望可以深度联系邮轮品牌与消费者,以个性化的服务提升他们的邮轮旅行体验,培养客户忠诚度,从而进一步提高邮轮市场渗透率。

针对分销商,我们将加大邮轮产品培训与宣传推广力度,继续在全国范围内推进公主学院培训计划与全国旅行社推介会。3月20日起,我们已经开始在全国范围内展开为期38天的海外航线推介会,覆盖华东、华南、华北、西南及西北五大经济圈的二十个城市,并将深入包括石家庄和贵阳在内的二三线新兴城市。

随着互联网的普及与发展,人们的旅游出行方式也日益智能化、信息化、网络化。如今,越来越多的旅游者从传统的实体消费逐渐转向网络消费,OTA邮轮预订市场份额也增长迅速。因此,我们将推进产品销售平台化建设,使线上线下移动端结合。公主邮轮飞猪官方旗舰店就是我们今年的发展重点,此外我们还引入支付宝船上消费,着力发展网络订票及在线服务,打造更加多元化的预定渠道和移动消费体验。

与此同时,我们也在新媒体和网络平台上开展了一系列线上推广活动,以吸引更多年轻群体的关注与了解。比如刚刚在微信中推出的 H5 小游戏"你的 2018 旅行关键词是什么?",主要为了让市场了解到我们的海外航线产品。此外,我们也将开展丰富的线下活动,例如会员日、主题分享会等,加强与宾客之间的沟通和互动,为他们带来更多邮轮旅游资讯。

机票退改费价格离谱 15 家涉事企业被约谈 无人到场

不久前,中国之声《新闻纵横》栏目播出了江苏消费者权益保护委员会调查机票高价退票、改签情况的报道,引发舆论关注。4月24号,江苏消费者权益保护委员会发布了"消费者飞机票退改签情况调查报告",明确告知涉事的航空公司和网上机票代理点要来说明情况。然而一周过去之后,没有一家公司前来接受约谈。江苏省消保委就此表示,将于五一节后,就相关情况致函民航管理局。



退改费标准各异,有的是原价 3倍

目前,市场上机票退票费用标准十分混乱,五花八门。以同一时段在艺龙网上预定同一天由南京到烟台,票价均为360元的航班为例,不同航空公司之间起飞前2小时前的退票费不尽相同。其中东方航空退票费为360元/人,深圳航空为180元/人,山东航空为216元/人,华夏航空360/人。华夏航空与山东航空共享(航班),实际由山东航空承运,同样的航班退票费却相差144元。在飞猪(旅行网)上,供应商北京正橹航空服务有限公司提供的机票,价格960元。起飞前24小时前退票费为3000元,起飞前24小时后退票费3800元,其退票费用是机票价格3倍以上。

不仅退票费用混乱,改签的费用也是如此。以预订 6 折左右的经济舱航班,并在飞机起飞前 5 小时之前退票为例,8 家航空公司退改签政策均不一样。其中,中国国航、东方航空、南方航空、山东航空、厦门航空手续费大多为购买时机票价格的 30%;海南航空、深圳航空、四川航空手续费大多为购买时机票价格的 20%,而折扣越低,收取的退改签手续费率越高。

在2004年,国家民航总局把过去"起飞前24小时"作为退票费收费收取费率的一个标准删除了,导致了各航空公司自己根据市场的规则来确定。所以,也就出现了针对同一航线、同一航程,而不同的航空公司会出现相差一倍的退票费。

约谈涉事企业,8 家航空公司、7 家旅旅游平台无一前来

涉及这次调查的 8 家航空公司分别是:南方航空、东方航空、中国国航、海南航空、深圳航空、厦门航空、四川航空、山东航空。涉及到互联网机票销售的 7 家平台是:包括携程旅行网、去哪儿网、飞猪旅行网、驴妈妈旅游网、同程旅游网、艺龙旅行网、途牛旅游网。记者了解到,截止到 4月30日,仍没有一家与江苏省消保委联系。

江苏消保委: 五一后要再次约谈

江苏省消保委秘书长陆惜春表示,过了 五一后就再次约谈这些航空企业和平台,以 及民航管理局。另外,今年初民航管理局推出 了"关于推进民航服务管理的征求意见", 要专门针对这"征求意见"给出建议。

近年来,类似于机票退票、改签所引发的 纠纷不时登上各大媒体的版面,然而仍然会 出现退票费用是机票价格 3 倍以上,这样令 人匪夷所思的个案。真的是相关企业对此不 知情吗?恐怕更多的还是相关企业揣着明白 装糊涂,利用其与消费者知情权的不对等来 获取利润,对消委会态度尚且如此冷漠,可以 想象消费者遇到问题时,维权难度之大。然 而,消费者是会选择用脚投票的,民航部门和 物价部门的监督和监管也不是冷眼旁观的看 客,相关企业倘若只为财务报表一时的好看, 只怕将来会获得人人喊打的难堪。

复星投资 110 亿元的亚特兰蒂斯开业 三亚酒店红海之争加剧

就在海南被宣布为自由贸易港后,4月28日,由复星国际投资110亿元建造的三亚亚特兰蒂斯项目旋即开业,一石激起千层浪。据悉,三亚亚特兰蒂斯被称为"三亚旅游的3.0产品",而抢在"五一"前纳客也被认为是瞄准今夏暑期市场招揽生意。

值得一提的是,作为国际旅游岛,近年来海南休闲度假游市场发展迅猛,国际酒店品牌陆续登陆,竞争激烈,此番复星"杀入"海南休闲旅游市场红海能否脱颖而出,还要看后续市场对此类高端度假产品的接受程度。

日本民宿新法即将实施 中国投资者急寻出路

6月15日起,日本民宿新法将全面实施。这意味着这个长期处于灰色地带的民宿业终于得到官方认可,但深究细节,就会发现限制多多,能合法申请到牌照乃至盈利,都不容易。行业洗牌由此开始,已经进入该行业的中资不少开始打退堂鼓,剩下的则急寻出路,有的转而考虑合伙购买合资格的公寓楼再经营。

与此同时,日本旅游依然火热,包括民宿在内的旅游住宿市场料将持续火爆,为此不少大资本纷纷进场。 未来中资能否继续以及如何分羹,值得关注。

北京欢乐谷四期甜品王国正式开放 开启 4.0 沉浸式文旅新时代



2018年4月29日,"我们的甜蜜空间"——北京欢乐谷四期 · 甜品王国正式对客开放。著名少儿节目主持人、北京欢乐谷四期 · 甜品王国形象代言人彩虹姐姐、欢乐公益形象大使黄小蕾与40余家媒体代表、百余名网络直播达人、万余名游客朋友共同见证这一甜蜜时刻。

本次北京欢乐谷四期 · 甜品王国全新引入国产原创动漫 IP" 饼干警长"。国内首个主题乐园品牌与国产动漫"第一甜品"IP" 顶尖游乐 + 动漫 IP"式的结合,将为欢乐谷带来内容、品牌、模式全新升级的可能性。自创 IP、引入 IP,捆绑 IP、赋能 IP,将成为欢乐谷从"赶上时代"到"引领时代"跨越的新动能。

河北秦皇岛: 5月1日起境 外旅客购物离境退税

5月1日起,在秦皇岛市兴龙广缘山海关老龙头店和家惠超市北戴河联峰路店等9家离境退税购物商店购物的境外旅客,可享受离境退税政策。

境外旅客是指在我国境内连续居住不超过 183 天的外国人和港澳同胞。在退税商店购买符合退税条件物品,满足同一境外游客同一日在同一退税商店,购买金额达到 500 元人民币的退税物品且该退税商品尚未启用或消费,即可从正式对外开放并有退税代理机构的口岸离境时(离境日距退税物品购买日不超过 90 天),办理退还增值税,退税率为 11%,其中包含由退税代理机构收取的 2% 的退税手续费,境外旅客实际得到 9% 的增值税退税优惠。

香港旅游业回暖: 一季度访 港旅客同比增长 9.6%

资讯

香港旅游发展局日前公布数据显示,今年第一季度整体访港旅客人次达1561万,较去年同期升9.6%。其中,内地旅客达1218万人次,同比增12.6%。

香港旅游发展局 4 月 30 日公布了 3 月份访港旅客相关数据。按月分析,1 月 访港旅客较去年同期增 2.6%,其中内地 旅客同比增 5.5%; 2 月访港旅客同比 升 26.3%,其中内地旅客同比升 40.2%;春节后整体访港旅客升幅收窄,3 月整体 访港旅客同比增长 8.9%,其中内地旅客同比增 10.1%。

香港旅游业持续回暖。香港理工大 学酒店及旅游业管理学院副院长宋海岩 表示,访港旅客数据是一个积极信号,显 示香港旅游业正走出低谷。

首创置业 67 亿元转让北京 金融街酒店 595%股权

4月28日,据北京产权交易所公告,首创置业股份有限公司、Central Plaza Development Ltd. 转让旗下北京金融街国际酒店有限公司 59.5% 股权,转让底价为 6.67 亿元。

媒体了解到,此次转让标的为北京 金融街国际酒店有限公司 59.5% 股权,标 的企业为北京金融街国际酒店有限公司。

据悉,该企业目前的主要资产为其全部持有的位于北京市西城区金融大街11号的北京金融街国际酒店。截至3月31日,该公司营业收入3111.2万元,净利润亏损131.97万元,资产总计8.58亿元,负债总计11.8亿元。

高德地图将打造实时景区

高德地图 27 日宣布,将发布实时景区功能。通过实时景区功能,用户将可以通过景区实况直播实时了解各景区人流、路况,直观看到景色的变化,帮助游客提前做好出行决策。

据悉,今年"五一"假期,高德地图 将通过实时景区功能,为用户提供成都 大熊猫繁育研究基地的大熊猫的 48 小 时实时直播。届时,用户只要打开高德地 图,点击左上角"熊猫"按钮即可进入 实时景区页面。

2018年1月,高德地图与国家旅游主管部门联合发布了全域旅游信息服务系统,大力推进实现全域旅游场景功能,旨在致力于打通旅游出行相关的线上线下服务,为旅游消费注入新活力。

航企一季度盈利多增长 国 内航线全价票上调已启动



五一节前,七家航企上市公司陆续公布了2018年第一季度财报,在燃油价格推动成本上涨之下,大部分航空公司一季度的净利润仍同比增长。

与此同时,在民航局发布实行市场 调节价的国内航线目录后,部分航空公 司的国内航线全价票已经开始上调, 航司 普遍预计对收入的利好影响会大于去年。

记者梳理航空公司的一季报也发现,大多数航空公司今年一季度归属上市公司股东扣除非经常性损益的净利润增幅都不小,这与相关指标统计口径的变化也有关。

中国女性成假期出游消费主 力军 女性市场拥有巨大发 展空间

中国女性已逐渐超越男性成为假期出游消费的主力军,带动了旅游消费市场的半壁江山。记者走访长沙多家旅行社发现,在今年"五一"小长假的旅游订单中,超过一半来自女性用户,年龄分布年轻化,"80 后""90 后"女性是出游主力群体。

中国在线旅游服务提供商携程 (Ctrip)发布的《2017 中国女性出游意 愿及行为报告》指出,旅游消费已超过 网购和奢侈品,成为女性首选的休闲娱 乐消费,八成女性认为旅行比奢侈品更 有价值。

"随着经济收入和家庭、社会地位的日渐提升,女性成为了新时代消费的引导性力量,'她经济'时代显然来临并崛起。"有业内人士如此称。

监管审批耗时过长海航放弃收购美国天桥对冲基金

据美国财经网站报道,海航集团放弃了对美国天桥对冲基金(SkyBridge Capital)的竞购。SkyBridge Capital 是美国总统唐纳德 - 特朗普 (Donald Trump) 的前顾问安东尼 - 斯卡拉穆奇 (Anthony Scaramucci) 创建的一家对冲基金司。该收购在一年多后仍未获得美国监管机构通过

这两家公司周一晚些时候发表声明称,斯卡拉穆奇将作为合作伙伴重返 SkyBridge,专注于战略规划和营销工作。

这笔交易的终止让又一家中国公司 在美国收购遭遇失败。特朗普正试图向 中国施压,要求中方在他认为不平衡的 贸易问题上采取更宽松的政策。

过去两年来,海航斥资 500 亿美元 进行收购,引发了人们对其不透明的资 产和杠杆利用的关注。该公司一些悬而 未决的交易已经失败。