



TRAVEL LINK DAILY微信...

业者说 /

直击高净值旅游客群痛点 且看南澳产品如何打动人心



行业预测/

社科院:旅游绿皮书指出国内旅

游消费深化不足

p3

资讯/

携程:签证改革降低旅游贸易逆

差 有助中国经济

P4



菲律宾旅游业者愿以更好服务 吸引中国游客

菲律宾旅行社协会主席马莱娜 · 詹代 9 日表示, 截至 2018 年前 10 个月,已有约 106 万人次中国游客抵达菲律宾,同比增长约 31%。 目前,中国稳居菲律宾第二大游客来源地。大量到访的中国游客既给菲 律宾旅游从业者带来收益,也给他们带来压力,暴露出当地旅游业接待 能力不足等问题。她表示,菲旅游从业者将与政府密切合作,努力改善 旅游业基础设施环境,在旅游景点开设更多酒店,提供更优质的服务, 同时争取增加新航线以降低游客旅游开支。



2019年01月刊



购物资讯

环球蓝联集团 (Global Blue) 在全世界 51 多个国家和地区 与超过 300,000 家深受游客喜爱的零售商、品牌以及酒店合作, 每天为近 80,000 名游客提供服务, 致力于使各个商户与其国外 顾客之间的零售交易更便捷并获得更多回报。我们向全世界推出 退税购物 (Tax Free Shopping) 已逾 35 年。

通过 2019 年 01 月刊中的环球购物资讯将为您带来环球蓝联合 作商户和品牌的最新时尚资讯。本期您将阅读到

- BATAVIA STAD 奥特莱斯发现不期而遇的惊喜
- 走进 Douglas 享受高端奢华的品牌与优质的服务
- Galeria Inno 百货一月新品推荐
- SHOEBALOO 精品店
- 立即订阅,获取环球蓝联最新购物资讯!

点击阅读本期资讯

请联系marketing.china@globalblue.com免费订阅环球蓝联最新退税购物资讯。



携程:预计超4亿人次旅游过年 近700万人出境

根据携程发布的《2019春节长假旅游趋势预测报告》显示, 今年春节长假预计将超过 4 亿人次出游, 出境游人次约 700 万。 据悉,今年春节长假出行的游客中,近5成订单选择提前出发或者 延后返回拼假出游。根据截至2019年1月7日的携程跟团游、自 由行订单数据,从 1 月 31 日起,出游人数就显著上升,特别是欧 美等出境游开始进入高峰。出游最高峰出现在大年初一。

春秋航空2月1日将开通厂州直飞大阪航线

中国最大的民营航空公司春秋航空9日在广州宣布,2月1日起, 春秋航空将新开通广州直飞日本大阪的航线,班期为每天一班。据介 绍,春秋航空广州飞大阪航线采用空客 A320 飞机执飞。去程的航班 号为 9C8865, 每天 05: 55 从广州白云国际机场出发, 预计 10: 35 抵达大阪关西机场;回程航班号为 9C8866, 23:35 从大阪关西机场 出发,预计次日02:50抵达广州白云国际机场。



中国蝉联澳大利亚昆士兰 州最大国际游客来源国

澳大利亚昆士兰州政府 9 日 发布的数据显示, 在截至 2018 年 9 月的一年内,约 50.2 万人次中 国游客到访以大堡礁著称的昆士兰 州,中国连续3年成为该州最大国 际游客来源国。数据显示,这一年 中国游客在昆士兰州的消费额达到 创纪录的 14 亿澳元 (约合 68 亿 元人民币),同比增长逾33%。

Travellink 业者说 2019年01月11日 • P2

😭 业者说

直击高净值旅游客群痛点 且看南澳产品如何打动人心

南澳大利亚州这片充满生命力的热土上,不仅有机会拥抱超过5000 公里的壮阔海岸线,接触南澳丰富的海洋资源,随着探索的深入,游 客更能欣赏到内陆原始而又粗犷的澳洲风情……作为目前国内市场上的新兴 出境目的地之一,南澳这个极具自然特色的"新秀",已经凭借着"出众的外表" 与"完美的内核",从众多新兴目的地中脱颖而出,博得众多国内游客的青睐。



当然,对国内旅游业者而言,在推广这个曾获全球十大最佳旅行地区目 的地时,有了本身名气的加持,以及品类丰富的自然资源外,将旅游产品的 内容与高品质的服务用更加"别出心裁"的方式和方法呈现给客人,才是 能够用心经营、长线推广一个目的地的关键因素。

那么,如何在定制游领域以及高净值客群中推广南澳? 旅业链接 (Travel Link Daily)记者采访到上海东航国际旅行社有限公司(卓越行)的 大洋洲部总监陈丽女士, 且听这位深耕澳洲多年的资深业者对新兴目 的——南澳独到的推广心得。



TLD: 作为为高净值客户服务的定制旅行社,您可以谈一 谈目前所服务的客户群体有哪些显著特征么? 这些客户群 体一般最在意旅行的哪些方面?

陈丽:目前我们所服务的高净值客户,对目的地的背景文化了解透彻, 消费更加理性,比起购物,对于目的地的美食和特色体验更加感兴趣。这类 客群也很注重个性化和私人化,不愿接受大众化的产品,更希望参与私密性 或者小众化旅游体验。结合上述特征,这些客人在购买旅游产品时最在意的 就是旅游产品的高品质能否达标,我们的安排能否满足他们的期望值。

一般客人们来到南澳,都会被多元的美食与文化体验项目所"折服", 进而彻底地爱上这片土地。无论你是美食爱好者,还是探索体验家,在这个 拥有"多条故事线"的南澳,客人憧憬的高端度假场景都可以实现。对于 爱美食的朋友,南澳的海鲜是绝对不能错过的。位于艾尔半岛的柯芬湾 (Coffin Bay),是澳洲顶级生蚝的产地之一,在柯芬湾生蚝养殖农场,游客们 有机会穿上防水长靴和防水服从海滩走向海水,亲身体验实地捕捞柯芬湾 生蚝,并即刻品尝的乐趣。此外,搭乘渔船出海,游览位于海中央的生蚝农 场,并在船上享用新鲜打捞的生蚝及其他海鲜,也是一番绝妙的享受。





此外,南澳的红酒闻名遐迩,许多客人会慕名来到"澳洲佳酿之都"— 芭萝莎前来品尝。当地的标志性酒庄—Seppeltsfield (沙普)酒庄,常常是 我们为客人推荐的首选。沙普酒庄是全世界唯一一家每一年都推出客藏百 年波特酒的酒庄, 也是获得澳大利亚最具权威的酒评家 James Halliday 满 分评分的殊荣的酒庄。在这里,客人可以体验一项非常有意义的活动,那就 是品尝自己出生年份的波特酒,让历史沉淀的佳酿为每位客人见证珍贵的 时光,满足高净值游客的高端需求。



地——艾尔半岛,进行一项充满挑战和诱惑的终极冒险——与大白鲨一起 潜水。穿戴好专业设备后被放置在专业的防鲨笼或者是防鲨玻璃船内,随着 教练一起下潜至一定深度,就可以与大白鲨近距离接触,在这期间,还可以 拍下"刺激惊险"的一幕,让爱冒险的客人真正感受到南澳的自然与野性。



TLD: 针对于这样的客群特征,卓越行是如何为客户提供 更优质的旅游服务的? 会在产品中融入哪些特色及服务 呢?是否可以举例说明?

陈丽: 为了维护好这样的客户群,首先公司要求工作人员必须通过澳 洲旅游专家业务培训课程的南澳模块。当然随着南澳业务的开展, 我们也 很期待南澳大利亚州即将上线的"南澳旅游专家培训课程"。通过这样的 专业平台,旅行社的工作人员能够不断巩固、更新目的地产品的新知识,且 在学习目的地知识时更有针对性,能够对目的地的了解更加系统和深入, 有助于旅游从业者获得推广产品的新灵感,进而为客户提供最新、最符合 其要求的产品。

其次是保持良好的服务态度,面对客人的精细要求和"完美主义",卓 越行的服务人员都会认真倾听,并且落实行动,对行程的细节问题非常在 意。在为客人规划行程之前,我们就会与其进行详细的沟通和了解,内容小 到年龄、工作经历,大到个人在旅行中想要得到的体验、预算等等,在细致 的询问过后,我们再汇总出一份行程单,并向客人说明设计理念、特色景点 及特色餐食,甚至提供明细的菜单和实景照片等,提升客户满意度。

TLD: 就目的地而言,冬季的到来,为南澳市场带来了大 批" 反季游 "客户。除了气温的优势,您觉得这里吸引高 端客户群的主要优势有哪些?

陈丽: 在冬季, 澳洲除了具有"反季节"的气候优势外, 更重要的是澳 洲人民对待外来游客淳朴友善的态度。此外,旅游景点的良好秩序、利好的 汇率、新鲜的食材以及种类丰富的世界美食、诚信为本的商业环境、干净新 鲜的空气等等,都是促使越来越多中国游客来到南澳旅游的因素。这里适合 各种游客人群的到访和游玩,不管是多人的家庭度假,还是日常商务出差, 南澳都会给游客的旅途带来美好惬意的享受。



除了提供专业和优质的服务,我们也会在产品中融入更多自然特色,以 目前正处于夏季的南澳为例, 当下正是采摘的好时节, 所以十月起至次年五 月,我们的专业旅游顾问都会为亲子类客人推荐南澳草莓采摘活动,提高自 然体验感。客人能在汉多夫德国风情小镇附近的贝伦伯格(Beerenberg) 农场中, 观赏到红艳欲滴的草莓, 还可以体验亲自采摘的乐趣, 参观草莓制 作工场,品尝最天然的果酱、调味品和腌制品。这种完全"沉浸式"的自然 体验项目也受到了市场的追捧。



南澳健康丰富的海洋环境也孕育出庞大的稀有动物群 —— 澳洲海 狮群,我们往往推荐喜爱动物的客人来到位于袋鼠岛的海豹湾,这里是澳 大利亚唯 一一 处游客可在沙滩上近距离观察海狮的地方。目前,这里的 海域及沙滩大约生活着600头海狮,它们对于漫步在其中的游客态度非 常友好, 当面对游客的镜头时, 会摆好姿势, 很配合地为游客呈现一副生 动的图画。这种人与自然和谐共处的美好画面,是来到南澳非常值得体验



TLD:对于南澳这个目的地,您觉得它在未来的定制游产 业中将展现出怎样的发展潜力? 您将在接下来的工作中如 何引导客户前往这里进行更深度的游览?

陈丽: 我认为南澳未来在定制游领域的发展潜力是很大的。首先,南澳 航班资源丰富,中国南方航空已经开通了广州直达阿德莱德航班,而从广州 可以轻松接驳到中国大部份城市。另外搭乘新加坡航空和国泰航空也可转 机前往阿德莱德,并且从澳洲东海岸的任何一个城市都有直达航班。第二, 南澳当地酒店价格也不受中国市场旺季的影响,相对于淡旺季分明的旅游 目的地,这里有更高的性价比。第三,南澳的目的地旅游资源丰富,野生动物 的近距离接触,艺术活动的精彩纷呈,世界上具有高知名度的葡萄酒,如杰 卡斯和奔富,饕鬄美食大餐的享受……无论游客钟爱哪方面的体验,在南 澳,都可以找到自己的理想之地。而对于既想要远离城市喧嚣又想追寻与众 不同的高净值客人,南澳可谓是上上之选。

目前,卓越行已经推出了2-10人发班的小众团队。在行程安排中,融入 了当地特有的景点和野生动物资源,如:品尝当地最新鲜的海鲜美食,拜访 世界著名的酒庄进行参观品酒,并亲自动手尝试调配葡萄酒等活动。除此之 外,我们专业的操作团队将会为客人提供超高性价比的预算和服务,让他们 的旅途免去众多烦恼,让心灵来次真正的放松,为在南澳进行沉浸式的深度 体验做好前期的铺垫。

令行业预测

社科院:旅游绿皮书指出 国内旅游消费深化不足

1月9日,由中国社会科学院财经院、中国社会科学院旅游研究中心与社 会科学文献出版社发布的《旅游绿皮书: 2018~2019 年中国旅游发展分析 与预测》指出,目前中国经济正处于换挡期,经济增速下滑,旅游业消费放缓, 国内旅游面临消费深化不足等问题,旅游业在面临多重机遇和挑战,亟待实现 多层次结构性破题。



中国社科院中国社科院旅游研究中心主任宋瑞说,大家今年都在讨论消 费是升级还是降级,是谁在降级,哪一部分在降级?这都要研究。

"在这种经济下行压力加大的背景下,消费肯定是作为拉动经济重要的 方面,在这方面旅游也是备受关注。"宋瑞说。此前数据显示,2018年国庆黄 金周国内旅游人数增速放慢,创下多年来首次创下个位数增速,出现了相应的 消费隆级的声音。

经济换挡期旅游消费降速

目前, 旅游消费增速的确在放慢。近期全国文化和旅游厅局长会议指出, 2018年国内旅游人数预计达55.4亿人次,收入约5.13万亿元,同比分别增 长 10.76% 和 12.3%。这相比 2017 年, 无论是旅游人次还是旅游收入增速, 都在放慢。如 2017 年, 国内旅游人数 50.01 亿人次, 比上年同期增长 12.8%,其中国内旅游收入4.57万亿元,较上年同期增长15.9%。

中国社会科学院旅游研究中心秘书长金准指出,我国经济已由高速增长 阶段转向高质量发展阶段。在经济换挡期,旅游业同时面临机遇和挑战。

经济换挡期是旅游业从量到质发展的关键时期。一方面,国际经验显示, 这一时期往往是旅游产业的稳速增效期,旅游消费成为生活必要消费,各项有 利于旅游发展的改革和创新举措频繁推出;另一方面,旅游自身的转型与综 合改革的问题缠绕在一起,可能出现旧有模式难以为继,而新的增长方式又一 时难以建立的境况。

"因此在经济换挡期,旅游业可谓是挑战与机遇并存。"金准说。

金准分析,以前是经济的火车头带着旅游行业在走,旅游业是适度超前。 宏观经济增长红利在消散后,在经济换挡期,经济增速下滑,受到财政收入和

税收的减少会部分影响到政府主导行业的能力,以及居民收入的增速下降,需 求受到限制,都对中国旅游业的发展产生影响。

具体表现在土地和资源方面,快速增长期,中国旅游业享受了低成本的资 源获取和使用土地和资源的红利;人口上,随着人口增长放缓,旅游业充裕的 劳动力供给正在消失。

据了解,因为经济增速降低,导致旅游消费降低的情况在日韩有过先例。 如日本经济放慢后,国内过夜游人数年均增长从6.9%降至4.9%,入境游人 次年均增长从 11.7% 调到 9.8%、出境游人次增速 37.8% 降低到 9.3%。

国内旅游消费深化不足

中国经济增速换挡后,国内旅游业可能面临严重的升级难题。

这包括,大量的居民愿意到海外旅游,但是对国内旅游满意度不高,因而 减少国内旅游。

数据显示,目前中国居民出镜旅游增长快,但入境旅游增速不高。

比如 2018 年入境旅游人数达 1.4 亿人次,同比增长 0.5%;中国公民 出境旅游人数预计达 1.48 亿人次,同比增长 13.5%; 此前 2017 年全年,入 境旅游人数 1.39 亿人次,比上年同期增长 0.8%;中国公民出境旅游人数 1.31亿人次,比上年同期增长7.0%。

自从 2013 年我国提出"一带一路"倡议以来,中国游客出境加快,但是 海外游客来华不多。如"一带一路"沿线国家赴中国旅游游客由 2013 年的 903 万人次,发展为 2017 年的 1064 万人次。但是中国出境到"一带一路" 沿线国家的游客人次由 2013 年的 1549 万人次,增长到 2017 年的 2741 万人次,五年间增长了77%,年均增速达15.34%。

金准分析,中国旅游消费有深化不足的问题,表现在消费人群上,是中国 旅游消费难以满足日益庞大的中产阶级乃至高净值人群的需求。一到节假日, 大量的中产阶级蜂拥出境,形成极大的消费漏出。

金准建议,经济换挡期旅游业要依托改革与创新,构建中速环境中的"高 深"产业,"高"是经济效益的高、包括效率、附加值、正外部性、满足需求程 度等,在国际分工体系中占据上游;"深"是深入支撑经济、渗透融入改革、 与科技、生态、文化融合。

上述报告也认为,中国旅游消费长期存在深化不足的问题。在消费内涵 上,中国旅游业的文化附加值依然较低,没有建立起有深度的消费习惯。相比 日韩欧美游客,中国旅游业仍有很大的差距。

在消费支出上, 门票经济一枝独大, 延伸性消费严重不足, 产业链缺乏纵 深。此外,消费目的地上,没有形成分工和梯度,高层次和国际化的消费目的

国家移民管理局 1月8日通报,2018年全国边检机关检查出入境人员 达 6.5 亿人次, 同比增长 9.9%。其中, 中国公民出入境 5.6 亿人次, 同比增长 12%, 外国人入出境首次突破 9 千万人次。不过中国居民出境增长仍远高于 入境增速。

贵阳直飞泰国普吉国际新航线于今日开通

1月11日,贵阳直飞泰国普吉新航线正式开通。是继11 月8日,贵阳首条直飞缅甸曼德勒航线开通后,新增直飞泰国的 新航线,将继续助力贵州加快融入"一带一路"建设和内陆开放 发展。据悉,贵阳往返泰国普吉新航线由九元航空全新波音 737-800 型飞机执飞。具体航班信息为: 去程航班: AO1201, 每周逢三、五、七各一班; 回程航班: AQ1202, 每周逢一、四、 六各一班。

国家移民管理局: 2018 年全国出入境达 6.5 亿人次

据国家移民管理局通报,中国公民出入境人数连续 15 年 保持稳步增长。2018年,中国公民出入境5.6亿人次,占出入 境人员总量的86.1%,同比增长12%,连续15年保持增长态势。 此外,外国人入出境首次突破 9 千万人次。入境外国人数量居 前十位的国家依次为缅甸(含边民),越南(含边民),韩国、日本、 美国、俄罗斯、蒙古、马来西亚、菲律宾、新加坡。

携程:签证改革降低旅游贸易逆差 有助中国经济



1月10日, 携程联合CCG(全球化智库)共同发布的(出入境游赤字加大, 签证改革大 有可为》,报告显示,在全球签证便利化的背景下,预计未来五年中国国际游客赤字将进一 步拉大,数量可能超1亿人次。报告认为,"签证类别保守,签证申请平台亟需优化,免签有 待放开, 签证与出入境管理需统筹", 是中国签证政策现状的问题所在, 也是未来主要改进 的方向。

" 冬游西藏 "助推 西藏年接待 游客首破 3000 万人次

为打响"地球第三极"品牌,促进旅游 业实现全年均衡发展, 西藏自治区旅游发展 厅于 2018 年 2 月、11 月分别启动两轮"冬 游西藏"活动。据了解,首轮"冬游西藏"活 动启动后,西藏 2018年1至4月累计接待 国内外游客超 260 万人次,实现旅游收入超 35 亿元, 同比增长均超六成。第二轮活动开 展以来,仅2018年11月,全区接待游客人 次增幅便超 100%,旅行社接待游客人次是 去年同期的 4 倍多。统计显示, 西藏去年全年 实现旅游收入 490 亿元。

希尔顿集团全新奢华酒店 LXR 品牌 旗下首家欧洲酒店将于今 年春季开业

据悉,希尔顿集团全新奢华酒店 LXR Hotels & Resorts 品牌旗下首家来自英国的 酒店 The Biltmore, Mayfair 即将开幕。这家 位于格罗夫纳广场(Grosvenor Square)梅菲 尔区(Mayfair)绝佳中心位置的奢华酒店,将 于 2019 年开业, 是希尔顿全新酒店品牌 LXR 在欧洲的首次亮相。

IATA 首测新支付方式 将降低航司售票成本

据 Phocuswire 报道, 日前, 国际航空运 输协会(IATA)和金融科技公司 Ipagoo 合作 打造的 IATA 支付(IATA Pay)展开了购买机 票的首次测试。测试这种新的机票购买支付方 式的航空公司包括国泰航空、北欧航空和阿联 酋航空。对于航空公司来说,使用 IATA 支付 的优势包括让支付成本更低、现金流动更快和 支付流程更简单等。

Abercrombie & Kent 新成立 日本地接办公室

日前,世界高端旅行品牌 A&K 继续扩 大全球办公网络, 在日本新成立地接办公 室,将旗下子公司拓展至56间,分布于全球 逾30个国家及地区,以期为国内外旅行者 提供更多优质出行选择。新成立的日本地接 办公室, 在拥有 10 多年高端旅行从业经历 的日本地区总经理 Hatsuko Tsujimura 带 领下,将在行程线路设计、资源整合方面、客 户接待服务等方面更得心应手, 为追求品质 的旅行者提供更全面的一站式服务。

昆明 8 家旅行社 被撤销经营许可证

昆明市旅发委日前发布公告显示, 8 家旅 行社被撤销旅行社业务经营许可证。这 8 家旅 行社分别是云南云路国际旅行社有限公司、云南 风景国际旅行社有限公司、昆明臻程旅行社有限 公司、云南佳美国际旅行社有限公司等。

众信博睿携手 BMW 精英驾驶 打造高端自驾旅行产品

近日,由众信博睿携手 BMW 精英驾驶 独家推出的"BMW 精英驾驶 X 行者阿勒泰 探越冰封秘境之旅"正式启动。这一全新的高 端自驾旅行系列产品经过合作双方联手原创 设计,拥有更有趣深入的人文体验、更高端的 旅程接待服务、更独特专业的体验安排。

TRAVEL LINK 旅业链接 RECRUITMENT



- 数字营销运营经理 购物退税服务平台
- 工作地点:上海浦东区
- 职位亮点: 外资平台中国办事处, 运用多个平台推广品牌,资源丰 富,项目多样





北京市场联系人: 刘雪莲

15201606610

北京市朝阳区朝阳公園路8号(朝阳公園西二门) 100125 (010-66448969-63801)



