

行业聚焦

邮轮旅游市场期待“引爆点”

去年以来，我省邮轮产品种类在增加，但客人关注的多，愿意尝试的少。究其原因，一个是价格因素。另一个是语言障碍、东西方文化差异等因素。要扭转目前的市场状况，首先要改变邮轮旅游是“富人旅游”的刻板印象，其次要打破邮轮产品在游客心目中的“低端”印象，增强邮轮旅游的不可替代性。邮轮产品市场营销应该把握住邮轮市场的命脉，找到合适的引爆点，市场需求甚至有可能先于作为邮轮产业节点的港口设施的完善爆发。

本报记者 付玉婷

2月14日，美国公主邮轮旗下的蓝宝石公主号2014中国航季开售，以上海为母港，中国游客有望在104天的时间里享受包括福冈、冲绳、首尔等日韩旅游城市为目的地的24条往返航线。曾在一年前体验过公主邮轮阿拉斯加航线的游客刘女士向记者描述了当时的见闻：“那小山一样的庞然大物就像一个独立王国，船上有多个大型餐厅和数不尽的酒吧、咖啡馆、冰淇淋吧。工艺品卖场，看得见海景的健身房、顶层的环形广场、大剧院和画廊人气很高，赌场更是常常客满。在船上，我们最感兴趣的活动是参观、散步与欣赏表演；到了陆地，最开心的是看到冰川和原始森林。”上船前还在为特等舱的价钱心疼，旅程结束后却对服务品质赞不绝口，有了这样高性价比的旅游体验，刘女士开始筹划今年的东亚公主邮轮之旅。

像刘女士这样的客人，山东旅行社去年全年接待量在十人左右。今年春节期间，山东省中国青年旅行社邮轮产品的收客量达到20人，相比往年，这也属于意料之外的好情况。该社出境旅游中心接待部经理魏燕坦言，邮轮产品种类在增加，签约公司数量在上升，但客人关注的多，愿意尝试的少。包括嘉年华、山东省中国旅行社等我省邮轮产品起步较早的旅行社也表示，去年的海

洋主题年让“邮轮经济”在山东广受关注，但游客态度始终不温不火，旅行社也只能把它作为辅助产品。究其原因，首先是价格因素。邮轮花费大约是飞机团的两倍，日韩等短途航线因价格相对低廉也分流了一部分游客。另一个原因是，北美和欧洲游客是邮轮旅游消费主体，船上服务人员以英文交流为主，由此产生的语言障碍让部分游客望而却步。刘女士也提到，“船上活动丰富多彩，但很遗憾，我们深度参与的不多。一是工作人员只讲英语，再就和东西方文化差异有关——三次船长宴请我们都没能参加，出席宴会要求必须穿着礼服，而我们只准备了便装。”沿海中心城市是邮轮母港布局的重点对象，我省有发展邮轮旅游的天然优势，但符合国际性邮轮母港设施要求的城市现在还很少。不久前在青岛召开的山东半岛蓝色经济区第一次党政联席会议上，省旅游局局长于冲再次强调了包含邮轮旅游在内的山东立体式滨海旅游格局。

山东大学旅游管理系副教授王晨光指出，要扭转目前的市场状况，至少从旅行社推广的角度出发，我省还存在不小的改进空间。首先要改变邮轮旅游是“富人旅游”的刻板印象。去年年底，皇家加勒比中国委托第三方完成的一项调研显示，中国邮轮游客七成以上来自中等收入家庭，且在岸上和船上的购物花费均高于欧美游客。王晨光认为，参照近些



▲邮轮是漂浮在海上的“度假村”，盛大的宴会、各色酒店、演出、休闲娱乐场所让旅游的每分每秒真正从舟车劳顿中解脱出来。（山东侨乡国际旅游有限公司 供图）

年国人的境外消费行为，邮轮旅游和以中产阶级为主体的出境游客的消费能力之间并不存在鸿沟。在此基础上，关键是打破邮轮产品在游客心目中的“低端”印象，增强邮轮旅游的不可替代性。高端产品错配低端营销，其中一个比较典型的表现是，拿邮轮这种旅游产品同飞机这种旅游要素相比较。皇家加勒比邮轮有限公司中国区副总裁刘福楠日前接受采访时指出，邮轮产品市场营销应该把握住邮轮市场的命脉，如果将它做成运输工具，就不具有任何吸引力。虽然采访中一些旅行社负责人强调，邮轮

完全不同于传统旅游，是从时间成本、服务品质等方面均能为游客带来非凡享受的吃住行游购娱一体化产品，但查询这些旅行社的网站又不难发现，邮轮产品仍以陆上景点介绍为主，同船上设施、服务特色相关的内容几乎为零——这难免给游客留下同常规产品并无差异的印象。用王晨光的话来说，“市场需要一个引爆点”，找到合适的引爆点，市场需求甚至有可能先于作为邮轮产业节点的港口设施的完善爆发。记者从威海市旅游局市场科了解到，当地一家本土企业山东侨乡国际旅游有限公司正在这方面进行有益尝试。



逛老街 品美食 ▲2月22日，济南芙蓉街上人头攒动，游客三五结伴，到这条百年老街上品尝美食。 □李严朋 报道

游览世园会 住宿可找“官方认定”

为给游客提供良好的吃、住、行服务，让海内外游客来参观时乘兴而来，满意而归，青岛世园会近日启动了重点在全市范围内四星、五星级酒店中开展的世园会官方签约饭店认定推选工作，以进一步提高对海内外游客的服务质量。据介绍，2014世园会官方签约饭店需具备以下条件：一是自愿为世园会提供接待服务工作，接受2014年青岛世界园艺博览会执行委员提出的客房限价。二是两年内无重大安全责任事故和服务质量事故发生。根据世园执委会要求提供紧急医疗救助，制定各类治安、消防等应急预案，必要时采取一定的安保措施。三是饭店周边治安秩序良好，并安装视频监控设备。能围绕世园会开展相关的培训，提升服务质量。截至目前，世园会已陆续与喜来登、海尔洲际、广业锦江、麒麟皇冠、蓝海饭店等二十余家四星、五星级酒店展开对接。



猜灯谜 闹元宵 ▲2月12日，邹平县举行为期3天的庆元宵灯谜会，县文化部门准备的万余条灯谜让群众尽享猜谜的乐趣，欢乐庆元宵。 □董乃德 报道 ▲2月14日，济南某商场举办的元宵节猜灯谜活动，吸引了许多逛商场的市民参与。 □李严朋 报道

泰国游缩水二成 日本游“未见增加”

旅行社向游客推介泰国游时，总有游客反问一句：“泰国局势没问题吧？”综合众多旅行社反馈，泰国政局动荡影响到游客出游心理选择，泰国游普遍缩水约两成。近两年，出境游各线路均呈现增长势头，唯日本游“未见增加”。因游客锐减，不少旅行社表示对日本线路不再下力气推介。

本报记者 高晓雷

年前，济南市民李女士原计划春节过后领着孩子去泰国旅游。2月中旬，记者向其问及此事时，她却最终放弃了行程。“那边局势不好，带着小孩顾虑多、不方便，在泰国的朋友说有些超市都已经买不到东西了。”日前，山东金桥国际旅行社副总经理杨亮也对记者说，他们在向游客推介包含泰国行程的旅行团时，总有游客反过问一句：“泰国局势没问题吧？”自去年11月份以来，泰国政局动荡局势一直持续，首都曼谷反政府示威及骚乱未见缓解。政局的动荡给泰国旅游业带来巨大冲击，不少国家已对本国公民发出赴泰旅游警告。据

右报名。”山东观光旅游总经理林虹也向记者透露，春节至今泰国线路报名“很旺”，但从总数量来看不及往年，“较去年同期下降约两成”。济南康辉国际旅行社总经理刘文波接受采访时没有透露具体下降幅度，只是说“报名很少，受挺大影响”。泰安海峡国际旅行社刘明光说：“今年我们泰国方向线路报名缩水15%至20%，据我们了解，不仅是我们一家这样，大部分旅行社情况都差不多。”刘明光称，自去年“十一”《旅游法》实施以来，出境游各条线路都有不同程度的涨价，唯独泰国游不开反降。“由于线路报名不是很理想，再加之二月份机票折扣较低，去年七八千元的泰国线路现在只有三四千，因为比较实惠，我们都在劝说自己亲戚朋友报名。”采访中，所有旅行社都表示，泰国的游行示威及骚乱地主要是首都曼谷，旅游团所去的清迈及普吉岛根本不受影响，游客跟团前往泰国安全方面不是问题，从返回的游客和领队的

反应来看，行程没有受到任何影响。“只是影响到那些‘可去可不去’的游客，在考虑报名时，由于心理因素推迟或取消行程。”相比于受政局影响泰国游暂时性轻微缩水，日本方向线路则由于中日关系影响，表现出持续低迷迹象。各旅行社均称，在整体旅游热的大背景下，各个方向出境游线路均呈现增长势头，唯独日本方向线路“近年来没有增加”。记者了解到，3、4月份是日本樱花盛开的季节，也就到了传统日本旅游旺季，但今年各旅行社都对日本线路不看好。观光国旅林虹称，日本方向线路从春节期间就收团量很少，整个2014年旅行社也“没打算下力气推介”。泰安海峡国际旅行社，今年春节期间，该旅行社发往日本的游客数量是两个航班，每个航班30人左右。“而在往年中日关系较好时期，发6至8个航班都很平常。”刘明光说。嘉年华集团企划部杨西媛也说，由于中日关系紧张所影响，近两年去日本的团一直就不是很多，从春节到现在的数据来看，今年日本游情况不会比去年强多少。

一周旅游 资讯

青岛胶州 城隍庙糖球会开幕

记者 付玉婷 报道 本报胶州讯 2月21日，2014年青岛胶州城隍庙糖球会开幕。据了解，本届糖球会涵盖糖球展销、秧歌展演等内容，会场分为糖球展销区、美食展销区和民俗百货区三大区域，以民俗为主线，以糖球为主题，配以全国各地特色美食小吃和民俗百货，市民游客可在闲暇之余来此享口福、赏民俗、忆年味，尽情欢乐。作为当地的传统民俗节会，糖球和小吃是糖球会上必不可少的，本届糖球会上有赖家糖球、龙花糖球、一枝红糖球、老北京糖球等60余家精品糖球美食让市民游客大饱口福。为改善会场周边交通，市公交公司已将途经活动周边区域的公交车上放置了糖球会指示牌，节日期间市民搭乘多路公交车均可赴会。

东营投资2亿元 建揽翠湖温泉中心

记者 周广学 报道 本报东营讯 今年，东营市计划投资2亿元建设揽翠湖温泉中心，并将该项目列入2014年东营市服务业主要工程之一。据了解，揽翠湖温泉中心项目总建筑面积达7万平方米，包括1万平方米老年公寓和6万平方米温泉会所，建造室内外泡池、游乐中心、温泉SPA、健康理疗中心等。2014年计划建设完成1万平方米老年公寓及配套设施。项目建成后，揽翠湖片区旅游功能将进一步提升，为市民业余时间休息放松提供新空间，也将为在此安度晚年的老人提供天然生态的生活环境和更加完善的服务体系。

微山规划建设 微山湖现代渔业园

记者 吕光社 通讯员 褚新 陈雷 报道 本报微山讯 近日，以突出微山湖渔业生产、自然景观和历史文化特色的《微山湖现代渔业园规划》获得了中国科学院专家委员会一致同意。微山湖现代渔业园位于微山湖国家湿地公园东侧，是湿地科普园区，也是集繁殖、养殖、展览、科研于一体的生态养殖基地，逐步形成了科研、放流、繁殖、加工等产业链条。园区内有浅水湖泊湿地2万亩，生态渔业养殖、无公害蔬菜种植区200亩，标准化鱼池5000余亩。园区规划以生态民俗旅游为重点，着力打造现代生态渔业区、渔业科技园、渔业生产体验区、水生植物展示区、生态无公害果蔬种植采摘区、渔业博览馆、游客接待中心“五区一馆一中心”。据了解，下一步，微山县将融入观光、科普、美食等旅游元素，围绕“鱼、娱、愉”三个主题，把微山湖现代渔业园打造成科技含量高、经济效益好、生产投入少、品牌效应大的中国第一渔文化园。

崂山启动 七大品质升级行动

记者 高晓雷 通讯员 战莉莉 报道 本报青岛讯 记者从崂山景区了解到，今春以来，景区围绕旅游品质升级这条主线，启动实施战略规划、资源管护、项目建设、产业发展、文化景区、管理服务、人才队伍等七大升级行动，推进旅游品质跨越式转变。据悉，七大品质升级行动共包括125项具体任务，其中战略规划7项，资源管护18项，项目建设41项，产业发展14项，管理服务20项，文化景区14项，人才队伍11项。力争用两年时间将崂山风景区打造成国内一流旅游度假区。

泰山温泉 迎妇女节票价5折

记者 高晓雷 报道 本报泰安讯 日前，记者从泰山温泉景区获悉，为庆祝三八妇女节，该景区将在3月份发起以关爱女性为主旨的系列活动。其间，女士泡温泉享受特惠价69元，为平时市场价的5折。据泰山温泉景区方面介绍，3月份民众的旅游意愿会有一个从滑雪向郊游踏青的转变。景区在这段时间除了设计更多现场活动来吸引消费者外，将重点进行价格上的让利惠民。“我们的所有活动会从消费者的利益出发，让顾客切身感受到物有所值，愿意到景区里休闲、度假。”景区营销总监白家茵说。