



旅業重整出發

我們準備好了

反思過去營銷太單一 疫後重建行業搶先機

◆項筱倩期待出一些有利於旅遊市場有序恢復的新政策。
香港文匯報上海傳真



更珍惜 之五 經歷過

▲旅遊平台創立人陳旭策劃了惠州雙月灣自駕活動。
香港文匯報深圳傳真

過去三年，出境遊全停，內地旅遊團亦易受各地散發疫情的防疫政策所限制，旅遊行業遭遇重創，從業者不得不另謀生計。他們有的換了工作，有的實在放不下熱愛的職業，轉在網絡上以出境視頻的方式講述各景點的故事，以此來過「導遊癮」，還有從業者乾脆用其他收益，補貼不斷虧損的旅行社，勉力維持，避免結業。也有旅行社負責人表示，正是之前的堅持和疫前的積累，才讓自己在防控政策調整後有了重振旗鼓的底氣，「我們準備好了，旅遊業會迎來一個前所未有的高峰。」

◆香港文匯報記者 郭若溪、倪夢環
深圳、上海連線報道



◆陳旭（後排右一）早前到內蒙古考察，發掘旅遊路線，其間與當地合作方開會。
香港文匯報深圳傳真

「旅遊和餐飲，應該算是疫情期間最『悲慘』的兩個行業了，我真的是夠幸運，才能都被我遇上。」在深圳前海創業的「80後」青年陳旭，疫情前創立了自己的定製旅遊平台，業務最高峰時，一年能有1,000多萬的流水，積累下了十萬多的客戶資源。一場疫情襲來，年營收縮至僅剩二成左右。

預計五一迎來旅遊高峰

面對內地防控政策的重大調整，今年春節期間內地民眾出遊意願復甦。陳旭表示，這三年疫情的「禁錮」，讓內地民眾會有想要去外面的衝動。他預計今年的第一個旅遊高峰會在「五一」到來，「目前，我也在計劃招聘新的定製旅遊策劃師，希望能在行業重建的過程中，抓住先機。」他說，還是希望能盡快恢復境外遊業務，「目前還有幾個條件的限制，包括目的地的防疫政策、簽證政策、航司的運力恢復、流失了的飛行員和空乘重新回歸等。只有目的地環境OK了，航線OK了，出境遊才能真正地重啟。」

創新銷售形式合作方式

1999年入行的項筱倩，做過粵語地接導遊，也擔任過出境遊領隊，旅遊行業火熱的時候，項筱倩一年有300天都在帶團，收入在同行中也只能算中等偏上，但2020年2月後，項筱倩陷入了疫情困境。2023年1月，中國出境遊市場有序放開，這項筱倩看到了希望，對於像她這樣資深導遊來說，「隨時上崗不成問題，我們會先去把簽證等材料辦好，做好護照和簽證的更新。」

對於未來中國旅遊市場，項筱倩的態度一直沒有改變，她一直看好中國的旅遊市場發展，對於未來也抱有樂觀態度。回顧三年「艱難」時刻，她直言相信不少旅遊業人士也會反思此前運作模式的單一，「相信未來會有很多新形式的銷售、合作方式的出現，中國的旅遊市場也會越來越好。」

目前，項筱倩合作的旅行社已經進行了境內外遊的宣傳，也已有團隊遊客進行諮詢。她也坦言，疫情的到來讓很多旅遊從業者的收入受到了影響，市場完全恢復可能還需一定時間，「但總體來說，我對中國旅遊發展充滿信心和希望，也期待能夠出一些有利於旅遊市場有序恢復的新政策，對文旅企業的扶持和補貼。」

分析：定製旅遊市場龐大

上海泰怡然國際旅行社總經理諸傅帥接受香港文匯報記者採訪時表示：在疫情發生前，旅行社在很多熱門旅遊城市設立有分公司，國內及境外遊業務也十分火爆，但疫情發生後，境外遊幾乎全部停擺，為了彌補境外遊市場的損失，公司選擇在國內線路進行了升級，同時對一些分公司亦進行收縮以開源節流。

「有了之前的積累，我們才能熬過這艱難的三年疫情，未來我非常看好旅遊市場的發展，我們相信旅遊業會迎來一個前所未有的高峰。」諸傅帥說，在出境遊有序恢復後，旅行社已經啟動了東南亞境外遊業務，不少團隊遊客已經進行了報名或諮詢，「畢竟大家都在家等了太久了，所以很多人開始進行了旅遊規劃，甚至不需要我們去做宣傳，就有團隊主動來諮詢。」

諸傅帥透露公司未來會以渠道合作為主，包括根據企業的需求進行定製遊，「甚至上千人的團我們都可以接，我們也很相信有這樣的市場需求，這對於我們企業來說，可以達成長期的穩定合作，有助於旅行社健康發展，即使再有突發困境，我們相信也能積極面對。」

◆諸傅帥非常看好旅遊市場的發展。
香港文匯報上海傳真



▲陳旭去內蒙古考察。
香港文匯報深圳傳真

不輕言放棄 拓業務捱過

陳旭說，2016年開始做定製旅遊業務時，一年能有1,000多萬的流水，一場疫情，營收嚴重縮水至僅剩二成左右。「我先後裁員了七成人，仍然是虧損狀態，當時整個消費端都在走下坡路，平台旗下的業務都不怎麼賺錢。」陳旭提到，最困難的時候，周圍也有很多人建議把平台關掉，可他多年積累下了十萬多的客戶資源，就此丟掉十分可惜。陳旭選擇靠售賣酒店民宿單品等形式繼續維持運作。同時積極拓展其他領域的業務，

比如露營微旅行或轉型電商售賣土特產等，依靠這些收入補貼旅遊平台。「其實這些只是疫情倒下的無奈選擇。」

項筱倩的情況也並未好到哪裡去。「2020年2月，我帶了去巴厘島和新加坡的團後，整整停工了兩個月，我們這一行只有帶團才有收入，沒有進賬人很彷徨。」項筱倩回憶起疫情發生初期的情形仍有些恍惚，已經習慣了在外工作的她突然面臨長時間不能出門，不僅收入大幅減少，情緒也不樂

觀，「幸運的是，當時有機會去旅遊學校進行講課教授，才渡過第一個難關。」

她開始與文旅企業進行合作，開發出去蘇州地區做中小學生研學旅行的新領域，包括講解當地文化相關的內容，例如蘇州園林、蘇州古城以及各種博物館等，「隨後我就發現了本地的研學市場也是可以大有作為的，因此我就堅持到了現在，只要情況允許，我就會帶研學旅行課，也算是找到一條新的道路。」



特稿

在回憶疫情初期旅遊業的狀況時，陳旭說，經過全國嚴控，病毒傳播力不太強，疫情整體可控，且基本實現了「動態清零」，市民有可預期的出行。

2020年初的內地旅遊行業甚至迎來了一個小陽春，大家都憋着想出去遊玩，短途遊、周邊遊都出現了報復性的增長。

疫情第二年，國內開始出現多地散發，各地都有不同程度的「層層加碼」現象，鼓勵市民留在本地，減少跨區域流動，很多人剛去一個地方就被封控起來了，這不僅是沒辦法旅遊，對人的心理也是一個打擊。

旅社瀕破產 人才流失嚴重

在疫情反覆的煎熬中，陳旭的合作夥伴們開始被迫轉型，這也給他造成了一些困擾。「疫情是時斷時續的，有時剛去和供應商聊完，對方就出現了疫情，所有的工作就白搭了。這種事並非一次，而是會有幾次反覆，我這有客戶需求，但卻沒有人能去提供服務。」他以東北為例，去年東北三省受疫情影響非常嚴重，反覆的折磨，整個行業的狀態都是失常的，旅遊行業的很多人都已經是在破產的邊緣，導遊和精英都去轉型幹別的了，整個行業都存在着人才流失，之後的重建也都會是一個非常痛苦的過程。

兩周新疆遊 變逾月「洗碼」行

陳旭曾有一個高端客戶定製了14天的新疆遊。當時內地處於疫情散發狀態，各地政府亦嚴控行程碼和健康碼進出本省轄區。因為出發時深圳處於疫情爆發地區，為穩妥起見他們先是從深圳提前到南京住了兩周，「洗掉」深圳的行程碼紀錄後，再啟程去西北在蘭州順利坐車到新疆。本以為經過此番「洗碼」可以順利完成接下來的行程。但不幸的是，抵達新疆時，因他們的行程碼上有南京旅居史，而南京又爆發疫情，故而被拒絕入疆。無奈之下，他們只能返回蘭州，繼續「洗」南京的行程紀錄。等到再度進疆卻又撞上了新疆爆發疫情，被再度拒絕進入。客戶無奈停止了項目。全程算下來，這位客戶一個多月有四周時間是在「洗碼」，僅體驗的三分之一旅程中，絕大多數時間也是在火車上度過。

過去三年的「一言難盡」