

# 高端旅游产品： 从简单概念到品牌化发展

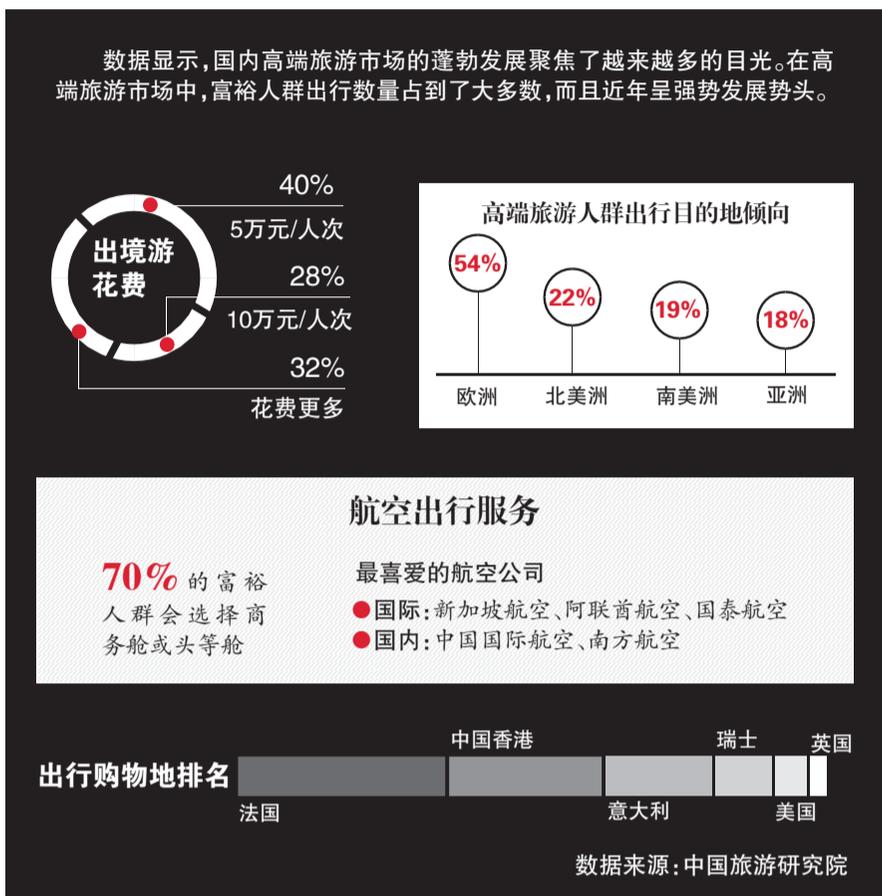
随着旅游市场不断走向成熟、人们消费方式趋于理性，越来越多的游客在出行上更加注重体验过程中的服务与品质。高端旅游正是高品质旅游的象征，其相对传统旅游的优越性主要表现在硬件和软件的综合条件上。在硬件方面主要体现在对酒店餐饮、飞机舱位等出游条件的选择，软件上表现在旅途中的品质特征。

## 让游客获得高附加值体验

在中青旅高端旅游事业部总经理张红眼中，高端旅游的目标客户群——高净值人群的特点为“有相对固定的社交圈子，注重个性化、新鲜感、深度体验和高品质的旅行体验”；高净值人群不仅关注产品的售价，更关注产品中包含的时间成本和体验成本。众信旅游高端旅行部总监罗亚华对此说法表示赞同，其向北京商报记者表示，选择高端旅游的客人对目的地往往有着特别要求。他们会选择与众不同的目的地进行深入研究或探险。例如：南极、北角这些新奇、神秘的目的地格外受到上述游客的青睐。

因此，高端旅游的产品设计就要贴合客户的特质和实际需求。罗亚华表示，在产品设计上需要更加注意独特目的地给游客带来的全程参与和深度体验感。针对其不同的爱好制作相关旅游产品，如狩猎、滑雪、高尔夫、自驾等，使游客获得更多的旅途体验。

资料显示，高端旅游作为近年来新兴的旅行概念，在国内处于快速发展阶段。由于参团人数少，酒店餐饮、飞机舱位等硬件相对高档，因此价格会高于“大众旅游”，现行市场往往简单地以价格作为高端旅游的判定标准。此外，通过对高端旅游市场目标人群需求的分析和把握，业内人士通常认为，在主题游产品和私人定制产品中，包含了传统大众游无法实现的高附加值体验，这种满足客户独特个性化需求的旅游属高端旅



游范畴。

## 服务优势蕴含细节之中

论及高端旅游的核心竞争力，其贴心化的周到服务被众多从业人员置于极其重要的位置。北京诺舟旅行服务有限公司总经理张彦龙表示，高端旅游产品的服务不同于一般的大众化旅游产品服务。以往的高端旅游服务产品都是“旅行社A+B+C”的模式，就是机票+酒店+旅游目的地，人们更多看重的是旅游产品自身的性价比；高端旅游产品是在这个基础上增加了15%-20%的服务费，要想让顾客心甘情愿地支出这笔费用，就需要在品质和服

务上创造优势。

据了解，服务的优势往往体现在细节上，服务细节上的注重和改变，能极大地改善游客的出游体验。在张红眼中，参加高端旅游的游客更倾向于选择专业完善、周到、反应快捷的系统性服务提供商，反感旧式落后的服务业态；高端旅游的服务，应当更多体现在对细节的关注和把握上。服务细节的落实，在实际操作过程中难度较大，实现起来非常细致和琐碎。张红以游客在酒店前台等待登记入住的事为例说明，短短几分钟的等待时间在旧式的旅游服务上可以忽略不计，但是就高端旅游的服务来说，这一时间段就能被有效地

利用起来，给客人提供周到贴心的服务。

当然，高端旅游的服务贯穿在游客整个行程的行前、行中、行后各个阶段。新大都国际旅行社有限公司董事长陈业文强调，高端旅游游客对行程中的向导提出了更高层次的要求，向导必须有丰富的专业知识储备和深厚的当地生活经验，这是为游客提供有文化内涵的讲解和细致周到陪同的前提条件。

## 提供专属可信赖品牌

高端旅游是旅游业发展到一定程度的产物，是我国旅游业改变增长方式、调整产业结构，推进产业升级换代的重要方面，专家认为，高端旅游将成为未来旅游业的发展趋势。就此业内人士表示，高端旅游的发展将逐步走向品牌化。北京神舟方舟国际会议展览有限公司副总经理宋锐在接受媒体采访时表示，目前行业内恶性竞争主要表现在某些小型从事会展、会奖业务的企业为争取客源，将服务费减半或免去。行业内缺乏品牌优势，只能依靠价格优势争取客源和项目。可见，高端旅游在发展初期注重建立游客信赖的品牌以获取品牌优势避免价格恶性战势在必行。

北京诺舟旅行服务有限公司总经理张彦龙说：“北京现行旅游市场中，无论是大型旅游集团还是小型旅游企业，之前有做高端旅游的业务，但都未树立令游客印象深刻的高端旅游品牌。‘诺金旅行’成立后专做高端旅行的业务，也是为了打造一个高端旅游的专属品牌。”张红也在接受媒体采访时提到，中青旅新成立的高端旅游事业部将依托于中青旅20余年的品牌美誉，创立自己的高端旅游品牌，从咨询到销售都由专业队伍负责。

纵观旅游行业，携程早在2012年3月便参与建立了旗下高端定制网站鸿鹄逸游；驴妈妈旅游网也在2012年收购上海兴旅国际旅行社并推出高端定制游品牌“飞驴湾”……由此可见，品牌将极大地影响游客对产品的选择，也将引领高端旅游的理念和业态发展。

北京商报记者 陈冰 关子辰

# 相约白色圣诞之夜

中华世纪坛西楼  
梅地亚咖啡厅  
12月24日晚18:00  
西式自助餐美食盛宴  
现场音乐表演

**398元/位**  
特为各位贵宾奉送  
红酒芝士焗龙虾半只及本地红酒一杯

预订电话: 68514422 - 2111 / 5

**梅地亚中心  
MEDIA CENTER**

名称: 梅地亚电视中心有限公司  
地址: 中国北京复兴路乙11号  
邮编: 100038  
电话: (010) 68514422  
传真: (010) 68550380  
网址: http://www.mediacenter.cn