

# 高端旅游市场： 从盲目开发到精准营销

## 传统旅行社开拓高端市场的难题

传统旅行社经营高端旅游产品,这一转变将带来一些难以避免的问题。在业内人士看来,转变将颠覆公民旅游领域“低成本走量”的盈利模式,传统旅行社要习惯根据服务质量及用户体验赢得“服务费用”的新模式。首先,这种经营思路和盈利模式的变化,需要传统旅游行业中产品设计、营销和操作者经营理念的变化;此外,专业化人才等资源配置方面也需要取得与传统业务之间的平衡。

某旅行社负责人对高端旅游从业人员无法全面、准确地理解客户需求表示担忧:“高端旅游不是单纯的产品叠加,更多的是带来全新的旅行体验。不少从业人员本身对客户群体的情况了解不足,例如面对净资产600万元、年收入50万元以上的目标人群,可能从业人员本身的消费理念与目标人群差距较大,接触沟通一旦不充分,容易导致对客户了解不够精准。在无法贴合客户需求的前提下,则无从谈及如何激发客户的潜在需求。”

除去客户需求的把握问题,新大都国际旅行社董事长陈业文对北京商报记者表示,主营大众游业务的传统旅行社转而开展高端旅游市场,会遇到渠道拓展和产品研发上的难题。特别是在新产品的研发上,新的线路研发需要大量的时间和人力、物力成本。高端旅游的产品

随着中国旅游市场不断规范,中国百姓消费能力的不断提升,个性化、更贴心的高端旅游在中国旅游市场会有更广阔的发展前景。目前做惯大众旅游的旅行社纷纷拓展、运作高端旅游业务,面对渠道拓展与产品研发等方面的难题,结果如何最终还有待市场的检验。

研发不同于传统大众游,它不是简单地定下食、宿地点。产品的品质特征决定了要与合作方达成深层次的合作模式。目前高端旅游的业务份额占到旅行社整体业务比重的1/3,将来也会继续深耕这一市场。

## “高端”之路势在必行

近年来,随着我国经济实力的不断增强与人们生活水平的提高,旅游市场逐渐呈现出高端化、定制化的趋势。

同时,具有较高消费能力的消费群体数字也在不断攀升,《2013高净值人群另类投资白皮书》数据显示,我国2013年个人资产在600万元以上的高净值人群共280万人,比去年上升4%;亿万元资产以上的高净值人群上升2%,总共6.45万人。从省市分布上看,北京凭借其优越的经济环境拥有最多的高净值人群,共47.5万,占全国比例的17%。高净值人群恰好属于高端旅游业务开展的目标客户群。

陈业文表示,近年来,互联网线上旅游业务蓬勃发展,传统旅行社业务受到严重冲击,市场份额被不断侵占,加之《旅游法》的影响,旅行社也在积极思考新的业务发展路径。由于互联网惯做标准化产品,所以定制化高端产品成为了传统旅行社可寻求的突围之路。

## 渠道与产品并重撬动高端市场

传统旅行社在高端旅游市场业务的拓展上具有的先天优势,即品牌和客源。某国有旅行社负责人认为,在公民旅游领域经营多年的中国国旅、中旅、中青旅等行业龙头,在各地拥有航空、酒店、景区、地接社等覆盖整个产业链的资源,经过多年运作,不单建立起一套成熟的运作机制,而且在市场上树立起了相当的口碑和知名度;另一方面,通过对出境游客人均消费等“大数据”的积累,已经拥有丰富的中高端客源,方便产品的定位、营销。

品行之旅总裁杨宁告诉北京商报记者,

目前,不少经营定制化旅游产品的旅行社与银行达成合作,同样是为了实现“圈层营销”的概念。即旅游机构可以有针对地对银行中高端客户进行营销;陈业文表示,新大都国旅与很多俱乐部展开了深度合作,例如红酒、摄影等,利用资源设计形成相应的高端旅游线路;鸿鹤逸游将太美旅行社的产品与携程的客户、品牌等资源做叠加也很有创意。这些都有助于旅行社的高端旅游业务拓展其营销渠道。

在核心的产品设计上,北京联合大学旅游学院产学研合作办公室主任汤利华提出个性化、定制性、私密性是高端旅游的特征,但其最终应该回归到旅游的本质,即旅游是一种深度的文化体验,是心灵的收获和感知。他强调要从核心本源向外拓展,做产品设计和服务的探讨。

他指出,私人飞机、游艇等传统意义上的高价位旅行是高端旅游,还有一种也是不容忽视的,例如外国旅游者来京,希望住民居以体验北京胡同文化。他们喜欢融入北京群体,进行原生态的深度文化体验。北京的文化、教育、政治资源非常丰富,资源多样化就是将它们作为深度体验的对象,以回归旅游的本源。如果一味把“高端”理解成“高消费”,就限制了高端旅游产品设计的视野和开发路线的能力。

北京商报记者 陈冰 季鹏洋



u-tour  
众信旅游

# 中国年 台湾味

AAAAA级旅行社  
北京市旅行社等级评定

**五星君悦 清静兆丰双农场 九份老街 台湾美景8日**  
01月27/31日  
¥8880起

**五星圆山 清静兆丰双农场 九份老街 台湾美景8日**  
01月11/25日  
¥7080起

**尊品台湾 环岛之星 浪漫垦丁五星品质8日**  
01月12/24/26/28/29/30日 02月02/03日  
¥8980起

**安心畅游 经典环岛 台湾8日**  
01月03/05/06/12/24/26/30日 02月02/03日  
¥6380起

**金牌台湾 环岛之星 台北一日自由行8日**  
01月14/25/27日 02月03/04日  
¥8480起



广告刊例及说明, 敬请登陆网站或拨打预订中心电话 国家特许经营中国公民出境旅游业务许可证 L-SI-C00071

环球旅游热线：  
**400-819-9898**

环球旅游好伙伴  
[www.utourworld.com](http://www.utourworld.com)



为国内外企业客户及政府、机构  
提供专业的会议、奖励旅游服务



服务热线  
010-52180688



u-tour  
众信旅游