

泰国旅游局负责人解读“旅游保险费”

据了解,2018年7月,泰国发生了“沉船事件”,事故导致47名中国游客遇难,一时间,泰国旅游安全的形象跌至谷底。此后,为了招揽中国游客并重拾泰国旅游的信心,泰国政府出台了多项政策。据悉,泰国《国家旅游政策法》近期已经正式生效,新法案赋予了泰国旅游及体育部制定旅游发展计划的权力,随后该部门提出“征收旅游保险费”计划。

针对近期泰国出台的“旅游保险费”,沃拉维特·特查苏帕库拉进一步表示,赴泰外国游客的“旅游保险费”政策已经推出一个月,缴费金额目前正在研究中。“泰国政府深刻意识到旅游便利和游客安全的重要性。对于已经购买过保险的外国游客,同样需要缴纳此项旅游保险费。当外国游客自购的保险到期后,这笔费用产生的保险可以‘接力’生效。”沃拉维特·特查苏帕库拉说道。

实际上,旅游业是泰国的支柱产业,对经济成长的贡献每年超过20%以上。目前,中国已经成为泰国的主要客源国。公开数据显示,2018年,赴泰旅游的中国游客数量首次突破1000万人,较2017年同比上升7%,为泰国创收5807亿泰铢,较2017年同比上升

从去年7月的“沉船事件”到近期“旅游保险费”的出台,泰国旅游在安全方面的举措也成为中国旅游业界关注的焦点。5月28日,在2019年中国国际服务贸易交易会期间,北京商报记者采访到了泰国旅游和体育部副部长沃拉维特·特查苏帕库拉,沃拉维特·特查苏帕库拉指出,近期泰国研究出台了赴泰外国游客的“旅游保险费”,该费用将用于旅客的基本保险和人寿保险费,同时也用于泰国景点设施的改善。



11.5%。为持续吸引中国游客赴泰,刺激经济增长,泰国还对包括中国在内的20个国家和地区的游客免除落地签证费用政策,并将这一政策的截止日期由今年4月30日延长至10月31日。沃拉维特·特查苏帕库拉就此表示,由

于泰国现在正在大选期,此项签证政策之后是否会成为常态化,仍需新的政府来决定。但泰国非常看重中国游客,希望在免除落地签证费用政策实施期间,能够吸引更多包括中国在内的外国游客赴泰旅游”。

近年来,中国赴泰旅游产品方面也出现了一些同质化竞争,不少游客也希望能够更加深入到泰国其他城市,了解不一样的风土人情。对此,沃拉维特·特查苏帕库拉还表示:“未来在旅游方面,泰国将会推出更多文化与旅游相融合的特色旅游产品,例如让外来游客体验泰国农作物种植和制作本土料理,喂养大象、为大象洗澡,通过谷物酿造葡萄酒等,更加深入感受泰国文化”。

最后,沃拉维特·特查苏帕库拉指出,目前中国已成为世界第二大经济体,世界上外贸量最大的国家。近年来,中泰两国高层之间互访频繁,民间交往更加频繁,两国在经贸、旅游方面的合作不断发展壮大。京交会是企业家、投资家开放交流的平台,是各国经济成果的展示平台,将增加更多中泰两国企业洽谈与合作的机会。在经济方面,“一带一路”进一步促进了中泰在经济、贸易、投资、旅游等领域的共同繁荣,泰国政府也推出了“东部经济走廊”(EEC)计划。中泰还将在智能电子、生态农业、电子商务、现代物流、教育等各方面有更深入的合作。

北京商报记者 武媛媛

游客是否愿意为好导游付费

60万游客票选好导游 携程打造明星导游产品



近几年随着购物团、低价团的减少,导游的话题逐渐淡出人们视线。中国导游现在服务怎么样?导游如何成为评价旅游产品的关键因素?如何激励导游加强服务意识?

近日,国内最大的在线旅行社携程旅游牵头、全国旅行社与导游参与的“携程全国明星导游”评选活动,经过近4个月的征集、提名、50晋20、20晋10、网络投票等评选过程,最终揭晓并发布“国内十佳”导游名单。比赛后,携程将明星导游的介绍和团期披露在外网,用户可自主选择喜爱的导游所带的团期。据悉,携程是首家为跟团游用户提供导游自主选择权的旅行社。

此次评选覆盖了在携程平台上提供服务的数千家旅行社、数万国内导游人员,以及携程的数百万旅游者。直接的选票数量超过60万张。此次大赛希望通过导游——行程中的灵魂人物,改变人们对跟团游的固有印象。携程认为,“新跟团游”时代下,导游再也不是靠逼迫游客购物增加薪酬,而是不断提高自身业务能力,打磨才艺技能,从而为消费者提供更优质的服务,吸引用户为服务买单。比赛最终有10位导游脱颖而出,来自云南、陕西、北京、贵州、海南、江西等众多省市。



导游好不好 游客最有发言权

从评选机制来看,此次携程的导游大赛是一场把选择权、点评权、投票权给普通的大众旅游者的选拔。

携程导游大赛负责人王涛说:“前期我们主要是依据携程大数据作为支撑,从客户点评这块进行初步评选。我们认为,导游好不好,体验过的客户最有发言权。”据了解,除了海选阶段是以用户满意度为评价标准,20晋10的评选还增加了“实战”环节。晋级赛包含三项考核:导游讲解、带团突发问题应急处理、带团中对客才艺展示。“由评委现场随机抽题,题目是导游带团当中常常遇

到的实际问题。评委以客户的角度,去评判导游的处理方案。”王涛说:“这些题全部来自客户体验当中不满意的点中排名靠前的问题。”有些问题,虽然是属于计调部门,不是导游的职责范围,但是“面对客人的第一线就是导游,所以往往出现问题,客人第一时间是找导游”。

20晋10大赛的评委诸鸣是全国优秀导游、国家导游技术技能大师、杭州市终身金牌导游,他指出:“以前评的特级导游和高级导游是专家型的,导游评级角度是从从业年限、知识储备等,而市场要求的好导游是游客满意度高的。真正优秀的导游应该从应试选手变为实战选手,导游是旅游产品的一部分”。

优秀导游 应该因为优质服务获得利益

“传统的跟团游产品,多是以吃住行游购娱为产品的亮点和卖点来宣传,市面上很少有以导游为卖点的产品。”王涛说,导游是跟团游当中吃住行游购娱的最终执行者和落实者。一个好的导游,可以通过他的风趣精彩的讲解、贴心的服务,带给客人一次难忘的旅行。从客户的跟团游点评内容中也经常能够看到,导游的服务好坏,是点评内容的重要部分。

王涛介绍,携程自营在比赛之后,以明星导游为产品亮点,将明星导游介绍和团期在外网披露,向市面上推出“明星导游系列产品”,目前携程是首家给消费者提供自主选择导游权的旅游公司,消费者在携程旅游板块搜索“明星导游带团”关键词,即可找到这类产品”。

王涛表示,这部分明星导游带团的团期价格会略微高一点,而产品溢价会拿出一部分给明星导游作为津贴。平均算下来,正常带团量的明星导游平均每个月收入至少会提升20%左右。“优秀的导游应该因为他的优质服务受到表彰并且获得利益,这样才能让更多优秀导游留在行业中。”诸鸣说。