

## 为中国市场量身定制的买家社群 汇集全球旅游资源

2019年5月15 - 17日 · 上海 · [cn.itb-china.com](http://cn.itb-china.com)



ITB  
CHINA

BUYERS  
CIRCLE

### 中国海岛游游客青睐主题游、定制游

境外海岛游是中国一大潜力十足的度假市场，需要深入探寻和思索哪些因素可能会影响消费者的决策以及中国游客青睐的旅行模式。

海岛游在中国境外游市场中深受欢迎，地位卓越。不能简单地将海岛旅游等同于其他旅游线路，因为海岛游的各个方面都需要精心策划。

例如，购物往往在中国游客的行程中占据重要地位。但在海岛游中，购物则属于次要地位。

“海岛游还呈现出一些特点：用户对购物的关注度相对较低，这与普通的旅游线路存在较大差异；沙滩、海水等与海岛相关的观光元素受关注程度较高，不少游客在点评中用较大篇幅描述沙滩、海水等风景。” 同程旅游出境海岛事业部总监孙秋华女士说。

同程旅游的优势之一是利用大数据对产品预订和用户消费行为进行获取和分析，比如用户的预订习惯、消费形式、兴趣偏好等，以此打造出的产品可以与旅游市场需求保持高度一致。孙女士透露，同程旅游于2015年整合境外海岛旅游资源正式成立海岛事业部，运营至今，已经累计输送约60万人次。

根据这些分析，同程团队为不同地点度身定制形态各异的产品和服务。

“境外的海岛众多，但各有特色。”孙女士如是说：

“比如，很多人都会选择巴厘岛结婚，包括一些当红明星。巴厘岛的婚礼场地选择很多：沙滩婚礼、教堂婚礼、悬崖婚礼、草坪婚礼、天空水台婚礼等等。在巴厘岛旅游市场，婚礼相关的服务发展比较成熟，婚庆服务链完善，价格区间宽阔，是举办海外婚礼的首选。同样，喜欢潜水的游客可以选择美娜多（印度尼西亚北苏拉威西省的首府）。美娜多阳光艳丽，终年水温保持在28℃，加上极少开发，海洋资源十分丰富，有着令人惊叹的海底世界。布纳肯是美娜多第一个国家海洋保护区，保护区有50多个潜点，光怪陆离的珊瑚和丰富多样的海洋生物让这里成为了世界级的潜水景点。”

“2017年被视为旅游业的‘定制游元年’。随着中国消费者的经济能力及旅游认知不断提高，越来越多的游客选择主题定制游，以满足自身个性化的出游需求。海岛类目的地除了拥有翡翠般的大海、洁白的海滩、多姿多彩的水下世界等自然风光，以及各种惊险刺激的水上活动之外，游客还可以选择登顶活火山，观鲸潜海，丛林冒险等深度体验项目。”

对于市场规模，孙女士指出，据相关行业数据显示，2016年海岛游占出境游总人数的30%，海岛游是比较典型的休闲度假方式之一。同时，海岛目的地免签、航司直飞等客观利好，也是推动海岛游火热的因素。目前，同程旅游平台上热门的人气海岛主要有：普吉岛、巴厘岛、济州岛、冲绳、长滩岛、马尔代夫、沙巴、芽庄、塞班岛、斯里兰卡等。她还介绍说，20至39岁这一年龄层占比超过七成。“他们是海岛游的核心消费人群，其主要消费需求为蜜月、拍婚纱照以及家庭度假。19岁以下人群占比3%，其中0-9岁占比1.7%，表明亲子家庭已经成为海岛游的重要客群。”

#### 目的地旅游服务

据同程旅游用户出游数据显示，去到热门目的地如巴厘岛、普吉岛、长滩岛等，用户选择半自助游居多，即介于跟团游和自由行之间的一种旅游方式，旅游企业提供的产品中会包含机票、酒店以及景点，同时在行程中会给游客保证1-2天的自由活动安排。除了保证所需的当地服务之外，旅游企业还需要确保行程不会受到语言障碍的限制。

从同程用户的反馈中看出，目前，中国游客较为关注的环节主要是住宿和服务。住宿的品质是大多数用户最为关注的消费元素；其次是人员服务，与游客全程接触的导游、领队的服务态度、专业度等也受到用户关注，甚至成为影响游客最终评价的关键因素。”孙女士表示。

#### 影响因素

孙女士还强调，多个因素正在为新趋势奠定基础，其中一项是获取不同信息和内容来源的渠道。

“随着消费升级趋势明显，中国出境游市场需求正在由传统的‘观光旅游’向‘休闲度假旅游’转型。”她补充说：“空气清新、阳光灿烂的海岛越来越受到中国游客的青睐。”

旅游企业需要辨别哪些因素可能会促进游客出行。

“看过电影《前任3》，那就不可不知道美娜多。与巴厘岛、普吉岛相比对于大部分游客来说，美娜多这个名字就显得陌生很多。《前任3》票房高达19亿，让美娜多这个小众海岛惊艳了无数观众，很多游客前往打卡，直接提升了美娜多的知名度。”除了充满吸引力的内容之外，企业还可以运用科技来鼓励游客。“可以运用增强现实（AR）、虚拟现实（VR）等概念来吸引中国游客的关注；同程在全国各地都有线下体验店，可以引进AR&VR技术，让用户在家门口就可以体验到海岛风情，缩短游客决策时间，鼓励用户最终出游。”

据孙女士介绍，近几年热度升温明显的目的地有：斯里兰卡、沙巴、美娜多。

- 斯里兰卡与中国外交关系常年很友好，当地人民对中国游客热情，其次斯里兰卡不仅仅是休闲的海岛，还具有非常丰富的历史人文、世界遗产、原生态野生公园等独特的文化价值，可以满足国人深层次的异域文化体验，如丛林探险、朝佛等。
- 沙巴近几年的热度不断上升，除了本身的“风下之乡”得天独厚的自然条件以外，沙巴针对中国游客提供的快速签证通道也有关。
- 美娜多，作为刚开发不久的新海岛，海洋资源纯净，风景宜人，消费水平偏低，看重游客的体验感。当地还没有被商业化，居民也非常的纯朴热情友善。同时它还是很多专业的潜水爱好者和天文爱好者竞相前往的一块宝地。

同程旅游海岛游产品类型丰富、多元化，涵盖菲律宾、马来西亚、越南等地的主要岛屿，同时还囊括了斐济、大溪地等高端海岛，此外，科莫多、新喀里多尼亚等新开发岛屿的产品也在同步开发中。

### 看重游客的体验感

孙女士也提到，仍然存在问题有待解决。“今年的海岛旅游受到客观环境的影响，整体的增长不如预期，导致部分经营者利用低价来揽客，实则行程中安排大量购物店而获利，这种不合理的竞争行为不但扰乱了行业秩序，也让用户的出游体验大打折扣。”她补充说，中国各个相关部门持续开展了全国旅游市场秩序综合整治；此外，印尼旅游协会强势打击巴厘岛低价旅行团。“目前巴厘岛所有购物店均停业。不合理低价游不仅让游客无法享受旅游应有的乐趣和品质，也损害游客对旅行社的信任，游客丧失对目的地信心和好感。”最终，此类情况会对整个行业造成打击。

事实上，旅游企业为了取悦游客做出许多努力。“除了标准的‘所见即所得’，比如：不随意更改行程，餐食不缩水，导游专业讲解到位等等；游客更希望会有惊喜服务，比如生日祝福，蜜月鲜花等。”

同程提供一对一的旅游顾问服务，24小时解决用户问题。同程旅游的其他人性化举措包括推出“同程度假旅游”小程序，用户在微信即可轻松购买海岛游产品。“我们非常看重用户的出游体验，一方面，我们珍惜出游用户关于线路体验的反馈和点评；另一方面，根据他们的出游反馈和诉求，设计满足其需求的旅游产品，并且，不断地去迭代升级产品，就是为了保证每一个用户获得满意的旅游体验。”