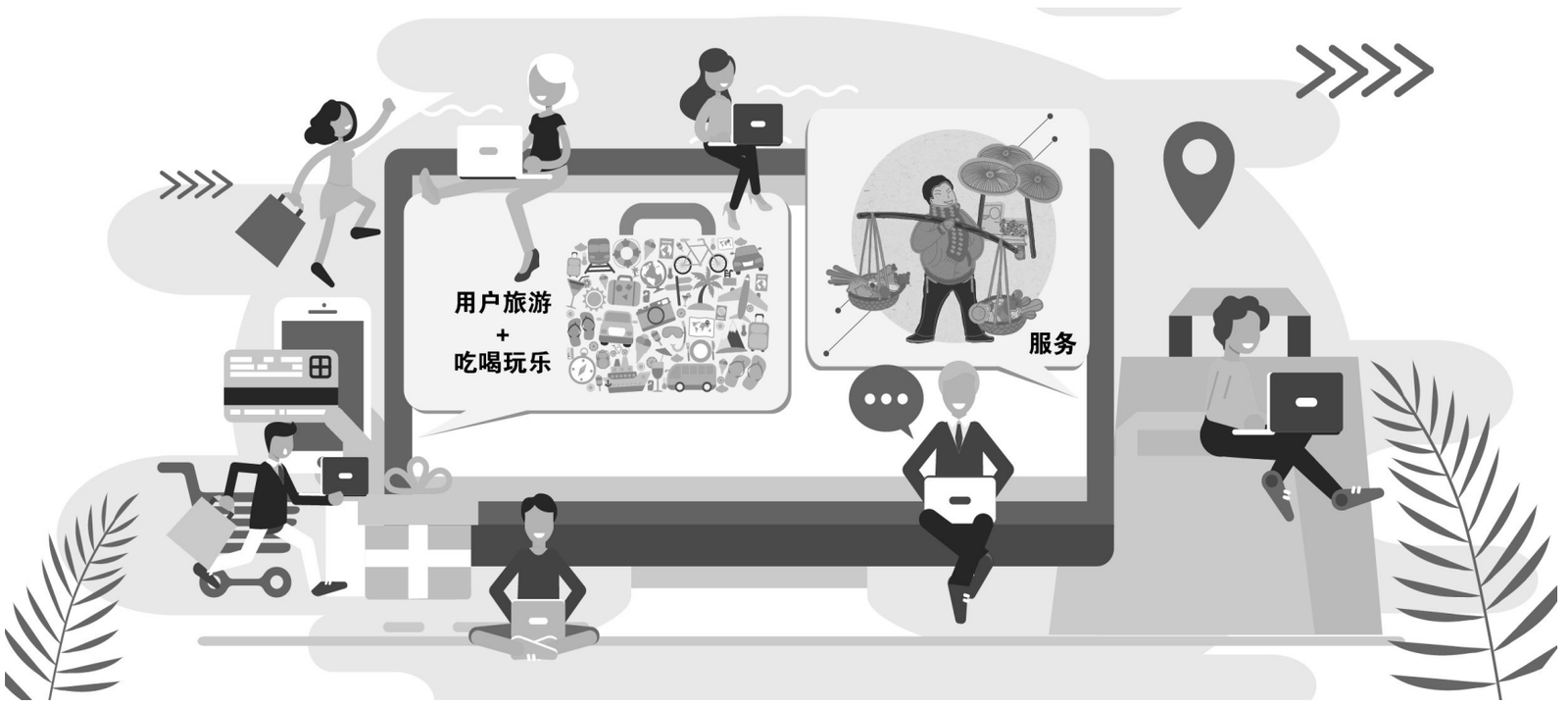
新冠肺炎疫情发生后，旅行社业务按下暂停键，企业遇到了巨大的生存挑战。面对困境，旅行社纷纷行动起来，除了抱团取暖、用好政策，还充分运用自身资源渠道和人才优势，转换经营思路，主动出击寻商机，一波波自救举措不但让企业扩大了“朋友圈”，创新了产品，更重新认识了自己。




邢子琦 绘

# 旅游顾问变身网店店主 同程这波自救很给力

□ 本报记者 张宇

疫情发生后，旅行社业务按下暂停键，如何“自救”成为业者探讨的重点。员工变身电商达人，单日销售流水迅速突破千万，同程国旅的这波跨界操作或许能给业界带来一些借鉴。

### 跨界寻求转机

2月13日，同程集团发布消息称，为应对新冠肺炎疫情对旅游行业带来的不利影响，同程集团旗下同程国旅与致力于盘活私域流量的创业企业咪店展开合作，全面拓展企业经营边界，以跨界的方式弥补疫情对主业带来的影响。

采访中，同程集团副总裁、同程国旅CEO杨佳佳告诉记者，从遭遇疫情到携手咪店，同程国旅仅用了15天。“在文化和旅游部发布暂停旅游业务的第二天，我们就开始沟通与咪店的合作事宜。”

据杨佳佳介绍，1月底，疫情暴发时，同程国旅员工的所有精力都放在处理退订上。“进入2月份，退订工作基本告一段落，一些员工的焦虑情绪开始显现，担心工作受疫情影响无法顺利开展。”

“作为旅游行业的一份子，同程国旅也不可避免地与整个行业一起受到了疫情的不利影响。”杨佳佳表示，作为企业，同程国旅考虑的不仅是企业正常运转，更有广大员工的切身利益。“不能被动地等待市场复苏，必须选择主动出击，在企业扩大收益的同时也能够增加员工收入。”

合作达成后，同程国旅作为试点企业接入咪店SAAS系统，并将同程国旅数千名具有丰富销售经验和客户人脉的旅游顾问“升级”为电商达人，在原有旅游产品销售的基础之上，增添更多品类，全面满足用户旅游+吃喝玩乐的需求。

据介绍，同程国旅与咪店合作后，其全国旅游顾问在咪店的单日销售流水就迅速突破了千万元大关，旅游顾问的周提成甚至超越了传统旅游旺季，最高达到了万元以上。

杨佳佳告诉记者，目前有近一半的同程国旅员工加入咪店的运行中。“员工的加入主要分为三个阶段：第一阶段为旅游顾问岗位，通过他们的推进，我们看到了一些可行的数据，因此，第二阶段决定让公司的加盟团队也加入到咪店的运行中。第三阶段为我们的产品和公共部门的团队。虽然他们为非销售岗位，但是我们依然鼓励更多的非销售岗位的同事一起加入其中，勇于挑战，获得更多收益。”

### 发挥自身优势

“旅游顾问变身咪店店主，其背后是他们丰富的销售经验和客户人脉，以及近期暴发的线上电商销售需求。一方面既实现了将原有顾客与新零售产品交叉销售的目标，另一方面将高频电商需求与低频旅游需求形成互补，同时也大大减轻了疫情对同程国旅的冲击。”谈到此次合作，杨佳佳给出了这样的解释。

据悉，2019年咪店以“私域流量+会员制+无界商业”的全新商业模式入场，目前汇聚了淘宝、京东、拼多多、美团等25家互联网巨头，集合11大品类供应链于一体，其模式是整合电商平台的战略红利补贴用户，帮助店主赚取商品推荐及购买后产生的佣金。

“我们很高兴与同程国旅合作并取得成功，通过对方成熟的销售队伍和丰富的客户资源，再加上咪店基于店主私域流量运营的SAAS系统，我们能够赋能企业员工，让他们迅速完成对产品的推荐及后续流程，这是当前形势下企业快速创收、补充现金流的好样本。”咪店创始人柳青表示。

据悉，看到了咪店“私域流量+会员制+无界商业”商业模式在疫情期间的优势，在2月15日至4月15日期间，同程国旅联合咪店推出了旅游行业赋能计划，帮助旅游全行业解决当前困境，共同渡过难关。

据杨佳佳介绍，目前，从互联网旅游门户巨头到城市小型旅行社，都开始通过同程国旅寻求与咪店的合作，并已有近百家旅游企业接入咪店企业SAAS系统。

### 探索更多可能

杨佳佳告诉记者，同程国旅与咪店的接触2019年就已开始。“2019年，我们研究出了一条围绕‘旅游顾问升级为生活达人’的发展路径，并制定了‘旅游+吃喝玩乐+电商’的全面战略，通过对更加丰富的产品品类进行全面渗透，实现旅游顾问到生活达人的全面升级。吃喝玩乐方面，则开发了游享享APP，电商方面，我们通过不断测试，最终选择了咪店作为合作平台，疫情的发生，加速了合作的进度。”

与咪店的跨界合作，也让同程国旅在原有垂直化旅游业务之外看到了更多可能。据介绍，通过这次主动跨界，同程国旅不但同期消费用户飙升十倍以上，而且有效提升了用户黏性和平台收入。

“与咪店的合作符合我们2019年‘旅游+吃喝玩乐+电商’的商业发展路径。”杨佳佳说，疫情结束后，同程国旅仍然会继续与咪店进行合作，并且在旅游、吃喝玩乐、电商等丰富品类上，实现由旅游顾问到生活达人的全面升级和人设打造。

# 旅游平台跨界销售土特产 助力旅行社渡难关

□ 李婧

新冠肺炎疫情拐点尚未到来、组团游尚处“封冻期”，旅行社如何自救图强？上海匹匹扣国际旅行社有限公司近日发挥其旅游同业平台“旅游圈”的资源整合优势，在各地优质农产品供应和上海巨大的市场需求之间搭建起了一个电商零售平台，取得了较好的社会与经济效益。

### 跨界自救

“‘旅游圈’的线上土特产销售始于朋友圈的一条求救。当时杭州临安春笋大量滞销，我们于是在平台上增添了土特产直销板块，组织菜农做线上直播宣传，而平台则在一线城市进行营销推广，帮助临安两个合作社每天销售春笋达5000多斤，不仅解决了春笋滞销的问题，还提高了当地的就业率。”旅游圈CEO李爱玲说，跨界的第一步就是这样迈出的。

自1月24日起，国内旅游业务全面暂停，“旅游圈”在组织人员处理好大量旅游退改订单的同时，积极开展跨界的自救措施。该平台整合上下游资源，在春节期间上线了旅游目的地“土特产直销”板块，不仅打通了旅游目的地特色产品的销售渠道，为各地景区、地接社等创造了新的商机，还解决了部分员工的就业问题。

“我们在增强客户黏性的同时，还解决了客户们‘受困’在家采购难的实际问题。”李爱玲认为，旅行社卖土特产有一举两得的效果。

### 赋能B端

突如其来的疫情，让各地农商出现了供需错配、产品滞销的情况。

扬州富春茶楼的包子是扬州人的骄傲，也是外地人去扬州旅游打卡的美食。受疫情影响，富春茶楼为迎接春节到访游客准备的大批包子库存积压。旅游圈闻讯后，主动联络，利用线上销售平台缓解了这家老字号的燃眉之急，也让上海市民足不出户享用到了扬州美食。李爱玲说：“平台仅一天就卖掉了约2.8万只包子，销量达平日富春包子在上海的年销量。”

随着平台进一步搭建和扩容，上海金山、崇明等地的同业也积极行动起来，让产地合作社与“旅游圈”对接。

经上海市徐汇区文化和旅游局副局长、金山区驻村指导组组长蔡文杰牵线搭桥，“旅游圈”与上海银龙蔬菜配送公司达成了合作意向。

金山区朱泾镇银龙公司有7个农场，种植蔬菜面积近2700亩，日均产出蔬菜数千斤，菜农却面临着销售难问题。“如何处理这些农产品，尽量减少浪费，同时不耽误春耕，成为一大难题。而有了旅游平台的帮助，这个难题有望迎刃而解。”蔡文杰说，“旅游业涉足农副产品零售这一领域虽然处在刚刚起步阶段，销售量也是小荷才露尖尖角，但是最可贵的是跨界的探索，推动了线上的农旅融合，帮助供需双方解了难题。”

据了解，“旅游圈”推出的“蔬菜大礼包”，深受居家白领欢迎。目前，通过驻村指导组的努力，金山区15万斤蔬菜已销售一空，保住了农民持续生产的根基和“元气”。

携程集团也在帮金山在网上卖优质大米，日后会发展到线下门店。携程集团副总裁王韦对积极推动此事的蔡文杰表示：“线下门店增加售卖农副产品是门店自身业务发展的需要。这次疫情也加速了想法落地，您与我们想到了一起。”

### 前景可期

“从设想到如今的可喜成绩只用了两周时间。”李爱玲说。

土特产本来就是旅游购物中的一个重要元素，让客户足不出户就能体验到，本身就含有巨大商机。尝到甜头的李爱玲说，在当前这个特殊时期，客单调动了平台上下游产业链上所有旅游人的积极性，他们找到了产品，就找到了企业生机，然后通过电商零售，旅行社就有了收入。

在李爱玲的眼中，土特产不是普通的生鲜商品，它们结合了旅游目的地的文化，需要与旅游文化相结合进行直销。“譬如一枚鱼丸，如果没有产地餐饮文化，就很普通。但是如果是白蒲蟹粉鱼丸，就很有卖点。”李爱玲举例说，平台售卖的白蒲蟹粉鱼丸，是长寿之乡白蒲人的骄傲之一，被誉为白蒲四大长寿食品之一。以内河青鱼鱼糜配以辅料，清水大闸蟹之蟹黄、蟹肉为馅，工艺繁杂而琐碎，烹饪方式也比较独特。在“旅游圈”平台上，“土特产推荐官”特别做了温馨提醒：“食用时不要用筷子夹，必须得用汤勺捞出。因为鱼丸实在太娇嫩，用筷子夹容易碎掉。”

据了解，目前，“旅游圈”已上线了120余个产品，它们源自20多个地区，由70多家产地供应商直供。对于跨界销售特色农副产品，旅游圈“土特产推荐官”们信心满满：“我们品牌厂商都有保障，先由上游地接社发招募贴，从地方推荐到官方选拔，最后通过直播远程把关。”

“尽管土特产客单价低，但频次高。因为土特产，我们的用户黏性变得更高，有助于提振疫后的旅游市场信心。”在最新的一次为中国3万家旅行社加油的16小时媒介直播中，李爱玲向业界如此动员。

“国内市场上还没把旅游目的地土特产这个细分市场做专业。”她表示，“旅游圈”计划加大平台直销功能，考虑把农旅融合产品设计成更为成熟的直销产品，为平台下一步拓宽业务赋能，为上下游产业链的旅行社增收。

# 业务暂停了，服务不能停

□ 王涛

“我是宁夏光大国旅周明，我现在在连湖农场的西红柿大棚，你们看这里的西红柿又大又新鲜……”这两天“新晋网红”宁夏光大国际旅行社总经理周明很忙，忙着在银川市的鲜花基地直播，忙着为3月8日妇女节的鲜花和草莓套餐准备货源。

一个有200多人团队的旅行社总经理，为什么会在鲜花大棚搞直播？

宁夏光大国旅是宁夏旅行社龙头企业之一，40多个门店遍布全区各地。历年春节期间是旅行社接待、组织旅游团队的高峰期。特别是近两年，宁夏光大国旅出境旅游业务量越来越大。新冠肺炎疫情发生后，公司旅游业务全面停止，100多个旅游团队取消行程，直接经济损失200多万元。

2月初，周明组织16名中层干部商议如何在疫情防控期间坚持把队伍稳定住，把与游客的联系维护住。经过讨论，大家觉得通过宁夏光大国旅网络、微信平台，推出线上蔬菜、水果等生活物资配送业务，为参与、关注宁夏光大国际的客户提供延伸服务是可行方法。

说干就干。会后，周明团队立即着手联系货源、组织员工安排配送，旅行社从上到下都忙了起来。

“万事开头难，隔行如隔山。”公司调动现有关系网，通过网络、微信平台发布寻找货源信息，同时打电话了解客户需求，向全体员工发出“阻击疫情，旅游业务暂停，服务不停止”的动员令。

“你们真是有心人，为你们点赞！”周明说，没想到他们这一举动得到许多人的点赞支持。在联系业务过程中他们发现，公司这一做法正好与当前市场消费需求吻合。因防控疫情，一些居民小区实施封闭管理，人们春节准备的东西快消耗完了。特别是蔬菜、水果急需补充。另一方面，很多农村准备春节期间销售的大棚蔬菜、水果因疫情滞销。

2月8日晚上，公司首次推出的40份38元、68元蔬菜、草莓套餐，不到7分钟被抢光。

“68元的套餐收到了，好多天没有看到这么新鲜的菜了，草莓也很甜。真的很感谢你们……”第二天，收到宁夏光大国旅蔬菜、草莓套餐的客户纷纷点赞。

短短一周时间，他们卖出了4800多斤西红柿、600多斤草莓和各种刚从大棚采摘的蔬菜。“我们在2月14日推出的鲜花和草莓套餐特别受欢迎，近日的板栗红薯也成了抢手货。”让周明没有想到的是，做了20多年旅游没出名，一周的卖菜直播让自己成了“网红”。直播中，周明的名声越来越大，就连12岁的女儿也成了他们旅行社产品直播代言人。

“你是不是改行了？你们公司是不是转型了？你怎么开始卖菜了……”一时间，周明的举动引得朋友、合作伙伴、客户纷纷前来询问。

“旅游业永远是我们的主业，在这个特殊时期，宁夏光大国旅总想为客人做点什么，无论什么时候、什么情况下，宁夏光大国旅都会为大家提供服务。”周明说，他们尝试在不裁员的情况下，进行岗位优化和业务暂时调整，为游客多做一些创新、增值和延伸服务，同时把员工队伍凝聚起来，把员工的积极性调动起来。

2月28日，直播人单金培，直播内容：游客如何选择旅游行程；2月29日，直播人屈丽娟，直播内容：我所了解的泰国；3月1日，直播人陶丽君，直播内容：宁夏美食……疫情防控期间，宁夏光大国旅直播平台上持续的旅游业务同样引人关注。

“疫情结束后，在做好旅游业务的同时，这种延伸服务我们还会坚持做下去。”周明说，这也是与客户联系的新方式。他们将更用心地服务好关注宁夏光大国旅的每一个人。

## 新疆生产建设兵团导游协会免除2020年度导游会员会费

2月28日，新疆生产建设兵团导游协会根据《文化和旅游部办公厅关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作事项的通知》精神，下发了《关于免除2020年度导游会员全年会费相关工作的通知》（下简称《通知》）。

《通知》明确，兵团导游协会将依托兵团慈善总会、兵团导游协会设立的“导游互助慈善基金”，给予符合规定的导游会员无偿救助。免除导游会员2020年度全年会费。同时针对目前导游会员关注的“受疫情影响，到期导游证无法按时换发，影响后续执业”的情况，将换证手续时间延期半年。据悉，目前在兵团导游协会注册的导游会员有4821名。

拥有3年导游讲解经验的于瑞源是兵团导游协会的一名导游。他说：“旅游业受疫情影响非常严重，这种情况下协会出台通知免交会费，对我们来说很及时。疫情防控期间，兵团文化体育广电和旅游局联合各旅游协会组织了网上培训，我们一边在家学习一边保持与客户的交流沟通，宣传我们美丽的新疆。”

兵团导游协会会长陶光杰说，协会积极响应疫情防控期间关爱导游人员的倡议，与广大导游会员团结一心、共克时艰。在此期间，希望全体会员要加强自律与学习，提高职业素养，为旅游业恢复发展蓄力储能，全力做好复工复业的准备工作。按照疫情防控期间尽量避免人员接触、网上办公的工作原则，他呼吁兵团导游协会会员及时关注协会官方微信公众号，通过兵团导游协会微信群及时联系沟通，办理相关业务。（王思超）

## 江苏多举措为旅行社纾困

近期，江苏通过落实暂退质保金、择优分类奖补等举措，缓解旅行社企业经营困难和现金流压力，助力企业渡过难关。

2月6日，江苏省文化和旅游厅下发暂退部分旅游服务质量保证金的通知，积极支持旅行社企业渡难关。江苏各设区市文化和旅游行政部门迅速成立了工作专班，建立工作台账，为旅行社企业提供服务。2月7日，扬州市开元国际旅行社有限公司就收到了省内开具的首张旅游服务质量保证金取款通知书，金额为56万元。苏州市文化市场综合执法支队同时开设线上、线下暂退质保金受理渠道，最大程度方便企业提交申请；常州市采取在线和邮寄等远程办理方式提高办事效率；连云港市使用全程线上操作方式接受旅行社咨询、申请。

与此同时，经报江苏省政府同意，江苏省文化和旅游厅、江苏省财政厅研究出台了《关于支持文旅企业应对疫情防控期间经营困难的若干措施》。其中，在“调剂安排1亿元纾困资金”措施中，江苏省文化和旅游厅将按照“扩大范围、提前下达”的原则，择优分类奖补450家旅行社，奖补资金达5050万元，帮助企业尽快走出困境。（雷琛烨）

## 南宁旅游协会导游分会开展线上培训

为帮助在疫情防控时期停业宅家的导游员提高业务能力，同时保持健康心态，南宁市旅游协会导游分会日前组织了线上培训活动。

培训活动采用抖音直播方式进行，共7次课程，将持续至3月9日结束。培训内容包括心理学讲座、中高级导游考试指南、领队实用英语、疫情后出行游客的主要需求及带团技巧等，都是从导游工作实际出发，贴合导游员目前需求，提升其业务能力的课程。

据了解，此次培训聘请了具有丰富经验的资深专家，如南宁市旅游协会导游分会资深顾问黄胜，他经历过2003年非典，对疫情带来的旅游行业变化有深刻的认识；主讲心理学的杨维莉老师是国家心理咨询师（二级），从业8年，她从面对疫情导游如何实现心理转变、如何进行情绪管理等方面为导游们提供了切实的心理辅导和帮助。此外，南宁市旅游协会导游分会副会长、国家金牌导游广西联合工作室负责人郝滢屹，南宁职业技术学院旅游学院老师李想，国家金牌导游、有25年从业经验的资深导游马德诚等也从专业领域为导游授课。

南宁市旅游协会副会长、南宁市旅游协会导游分会会长黄志康表示，导游分会倡议广大导游员利用这段时间多读书，多积累带团要用到的技巧和知识，苦练内功，待疫情过后以更高的业务水平开展工作。（孟萍）