

欧洲旅游業者：以积极心态做好复苏准备

□ 本报记者 陈静

突如其来的新冠肺炎疫情让全球旅游业陷入困境。在北欧丹麦、瑞典等国从事华人旅游业务的资深华人导游李友谦,2月以来没有接待过一位中国客人。而随着3月初欧洲疫情的暴发,许多旅行社的旅游业务也都归“零”。

遭遇“严寒”

“为防控新冠肺炎疫情,许多国家出台了‘禁足令’以及严格的入境限制措施,这给旅游产业链上的企业带来了极大冲击。”从业20多年的李友谦说,旅游是个脆弱敏感的行业,很容易受到各种因素的影响,这次新冠肺炎疫情席卷全球,对旅游业的影响尤为严重。“疫情如同推倒了多米诺骨牌,从邮轮到航空公司,再到旅行社、酒店、景区,全球旅游产业链上的企业都感受到了彻骨寒意。”

李友谦定居在瑞典第三大城市马尔默。因各国国情不同、人们的思想观念、文化认知不同,北欧各个国家的防疫、抗疫政策和措施并不相同。李友谦介绍,2月底和3月初欧洲疫情暴发时,丹麦、挪威、芬兰等国实施了严格的“封国”措施,但瑞典却并没有“封国”,而是主张通过“群体免疫”来战胜疫情。“虽然没有实行封锁,但是政府部门提倡人们尽可能在家工作,避免不必要的旅行。”据瑞典电视台报道,新冠肺炎疫情对瑞典旅游业造成沉重打击。许多公司都有破产的风险,数千名员工可能会失业。李友谦说,因瑞典没有“封国”,政府并没有像周边国家那样对受疫情影响的企业员工实施工资补贴政策。他身边就有部分导游去做了临时送餐员,或者干脆改行。

开元周游集团是一家总部设在

德国慕尼黑的综合性跨国企业集团,业务涵盖旅游服务、文化教育交流等。自2006年涉足华人欧洲旅游业务以来,该集团的旅游业务一直保持年均20%以上的增幅。开元周游在欧洲法国、西班牙、奥地利、丹麦、英国等8个国家都设立了分社,在中国北京、上海、广州、成都、厦门、福州、沈阳等10个口岸城市也有业务布局年均华人游客接待量10万人次。疫情暴发后,该集团来自中国的出境游业务就摺下了“暂停”键。3月初开始,欧洲的旅游业务也全部停摆。开元周游集团董事长周鸿图告诉记者,这次疫情影响范围之广、时间之长,可能会超乎业者的想象。全球旅游业会进入一个较长的调整期,一两年、两三年都有可能。

积极应对

虽然业务停摆,但李友谦并没有闲着,“我们不能和客户断了联系,也不能荒凉了业务,更重要的是,要为今后的旅游复苏绸缪。”

前不久,李友谦和同事们在马蜂窝平台上开启了深度游北欧的旅游直播。在他最近所做的一期直播中,他从旅游者亲身体验的角度,对瑞典斯康纳省首府马尔默的乡村旅游进行了专题介绍。直播中,马尔默湛蓝清澈的海水、通往丹麦首都哥本哈根的漂亮的厄勒跨海大桥、远离城市喧嚣如画般的乡村风光、宁静悠闲的乡村生活……很多并不为大众熟知的内容通过清晰的画面和李友谦详细有趣的体验式讲解展现了出来,吸引了上万名中国网友观看。一些网友还时不时向他提一些细节问题。

“我们的直播不同于一般走马观花式的‘打卡游’,而是聚焦北欧旅游的衣、食、住、行、游等多个要素,展现一次真实的旅行体验。”李友谦

告诉记者,疫情会让游客的需求产生变化,将加速走马观花式的大团游向个性化、定制化的小团体游、自由行转变。“因此,我们的直播不只是让网友们感到有趣,还是在为疫情过后推出深度、个性化、主题化的旅游产品做准备、做铺垫。”他认为,这次疫情后,旅游业会重新洗牌,对旅游产品、从业人员的资格和能力将会有新的要求。

疫情发生后,开元周游集团一方面在尽量不裁员的基础上,采取降低人员薪酬、减少一切不必要的开支等方式来降低运营成本,另一方面迅速组织力量强化集团早已搭建的电商板块,让收入骤降的员工们通过开元亚超和开元商城两个微信小程序,分别在德国售卖华人需要的中国物品,在中国售卖海外物品。据周鸿图介绍,该集团的电商板块因华人出国旅游有购物需求而建,近几年已形成了成熟的供应链条。疫情虽然使国际间的人员往来缩减,但物流业务激增,电商板块对公司抵御风险起了“大作用”。

“近段时间以来,打开微信朋友圈,会发现很多同业都在‘卖货’。我们的导游也变成了销售员。虽然售卖货品的收入远不及疫情前的收入,但通过这种方式,在贴补员工收入的同时,可以维系其跟客户、跟公司之间的关系。”周鸿图说,每每看到刷屏的“卖货”信息,他都能感觉到大家真的“很努力”,真的“不容易”。

在这段非常时期,欧洲多个国家采取了相应的纾困措施。其中,德国、法国、英国、丹麦、西班牙等国政府都出台了给予受疫情影响企业人员工资60%-90%的补贴政策。“这让欧洲旅行社员工的日子好过一点,但我们不能像大多数本地同业

一样‘静静等待’,而是要积极自救、积极转型。”周鸿图说。

坚定信心

近期,随着欧洲疫情渐趋平缓,各国加速国内解封。德国、法国等国家自6月15日开始放宽边境管制,欧盟就各国边境开放以及欧盟边境对外开放等问题给出了指导性意见,“跨国游”也被提上日程。

“虽然欧洲一些国家管控有所松动,但考虑到疫情还没结束,即便结束,旅游者消费信心的重建也需要一定的时间,未来的旅游市场是否会有报复性反弹目前还不能确定。”周鸿图做出了这样的判断。“虽然很艰难,但我们的心态还是比较积极的,已经做好了跟疫情长期共处的思想准



马尔默的乡村风光 李友谦 摄

亚洲疫情防控趋势向好 多国拟开放国际旅游市场

□ 王英斌 崔晶 本报特约记者 丁宁

自今年1月新冠肺炎疫情暴发以来,世界旅游业受到重创,许多国家都采取了多种措施努力扶持本国旅游业。近期,随着亚洲国家新冠肺炎疫情持续缓解,亚洲不少国家宣布将逐渐开放国际旅游市场。

6月24日,记者从马尔代夫旅游部获悉,马尔代夫已确认将于7月份放宽边境限制,通过阶段性的重新开放迎接全球游客。

马尔代夫旅游部相关负责人表示,自疫情发生以来,马尔代夫政府一直为恢复当地旅游业做着积极准备,制定了严格的恢复旅游业安全指导方针以保障来访游客及旅游从业人员的健康,如今已准备就绪,预计于7月份正式阶段性开放边境。

马尔代夫旅游部相关负责人表示,恢复旅游业安全指导方针的初稿版本已发送至各相关方,目前正处于收集反馈阶段,指导方针将在与各方协商确认后定稿并正式发布。在全新的旅游指导方针中,不会向到访游客征收额外税额或费用,目前马尔代夫的首要任务还是要确保游客的健康安全。

在抗击新冠肺炎疫情已经取得了显著的成绩之后,斯里兰卡已经做

好了准备,将从8月1日开始敞开国门,欢迎各国旅行者重新回到这座印度洋上的天堂小岛。

斯里兰卡旅游局主席 Kimari Fernando 日前表示:“斯里兰卡旅游发展局听取了全球卫生和旅行部门关于安全防护措施的建议,决定重新面对全球游客开放。斯里兰卡旅游业将以最高标准的防护措施,为国际游客提供安全放心的旅行体验。”

据介绍,斯里兰卡首都科伦坡的班达拉奈克国际机场和拉特马拉纳国际机场将于8月1日面向所有国家的游客开放。游客抵达后,将接受机场免费的核酸检测,除非发现症状,否则游客不会被引导到隔离中心。所有游客将通过预订的交通方式转移到机场附近的经过认证的酒店停留24小时,以等待其核酸检测结果,此举意味着,游客抵达的第一晚须预订科伦坡或尼甘布的四五星级酒店。入境4-5天内,斯方会根据游客的行程进行第二次免费核酸检测。

对于境内的五星级酒店、精品酒店、度假村及四星酒店,斯里兰卡旅游部门将会重新进行独立的审核认证流程,以确保其“安全可靠”,对于三星级及以下的住宿场所也将进行重新认证和排名。

斯里兰卡旅游局已经将所有必需的安全防护措施制作成了指南手册,分派至相关单位以确保在其经营中采取这些措施,保障国际旅行者的安全。根据指南,所有主要的旅游景点也都必须具有健康防疫流程,并经过现场审核以确保合规。该指南将在斯里兰卡政府旅游网站上发布,并将定期更新以报告最新的全球防疫进程和风险水平,网站也同样开放了问答板块以更好地解决游客的疑问。

斯里兰卡旅游局特别提示,入境签证需提前办理,目前签证发放仅在线上进行,申请需符合下列条件:登机前和入境后都需进行有效的核酸检测,且检测结果为阴性;出发前检测应在登机前72小时内;所有入境的国际旅客都需要在斯里兰卡境内停留至少5晚,并提交详细的确认行程,住宿需选择有旅游局和相关部门认证过的场所;游客需有涵盖健康和住院治疗的旅行保险。

以色列国家旅游部发布信息称,8月1日起,以色列将从希腊市场开始逐步开放国际旅游,这是以色列首次明确宣布逐步开放国际旅游。

以色列国家旅游部部长萨米尔说:“我们很高兴能够确定从希腊开始恢复国际旅游业的日期。这对我

们两国公民来说是一个重要的利好,也是恢复全球旅游业的关键一步,有助于在疫情大流行之后实现经济复苏。”

以色列国家旅游部旅游参赞蓝天表示:“恢复以色列和希腊之间的航班是我们向全球游客重新开放的第一步。新的健康和卫生防疫标准已经到位,以色列旅游业正在努力确保游客在选择以色列作为下一个目的地时感到安全。”

在过去的两个月里,以色列与世界其他国家一样,一直面临着新冠肺炎疫情危机。今年3月,以色列对非以色列公民关闭了边境和领空,仅开通运送必要设备和以色列公民返回以色列的航班。由于新冠肺炎疫情防控形势好转,以色列已于5月4日起分阶段恢复国内旅游业。

蓝天介绍,在过去几个月里,以色列旅游业界一直与旅游部保持合作,通过采取适当的健康和安全措施、制定一系列防疫标准,为重新开放国际旅游奠定了基础。我们也期待着以安全、有组织的方式扩大以色列和中国之间的国际旅行。2019年,中国游客赴以色列旅游超过15万人次,同比增长超过50%,达到近3年来的峰值。“每个从以色列归来的中国游客,都因此成了我们的宣传大使。

我们相信,未来还将有更多中国游客选择来以色列度过美好的假期。近年来,我们也一直努力为中国游客带来更多便利,今年,以色列国家旅游部已在上海设立了办事处,以增进与中国同业伙伴和旅游消费者的联系。”

随着经济的发展,旅游逐渐成为人们日常生活不可或缺的部分。经营药房连锁店的屈臣氏泰国公司近日公布的一项调查结果显示,新冠肺炎疫情结束后,泰国女性最想做的一件事就是要外出“旅游”,其中“国内旅游”居首位。

在这项专对泰国女性进行的调查中,当问及“新冠肺炎疫情结束后你想做的事情”,表示到“国内旅游”的占21%，“购物”的占19%，“外出就餐”的占17%，“海外旅游”的占14%，“去美容院、皮肤科诊所、美甲沙龙等美容设施”的占11%。

在问及最想去的国内旅游目的地时,最传统的海滩度假胜地一班武里府华欣排名第一,占比37%。北部清迈府以9%排在第三位。最想去的海外目的地,日本以53%排名首位,韩国和英国分别以15%和9%分列二、三位。

该项调查对象为4000名18至39岁居住在泰国的女性。

德意志酒店集团 门店复工率近九成

本报讯(记者 武藏)随着欧洲疫情缓解,经济逐步回暖,休闲旅游和餐饮行业也开始陆续复工。德国第一大酒店集团德意志酒店集团成为德国境内率先实行“分阶段复工”策略的酒店,截至目前,其115家门店中已有100家恢复营业,复工率接近九成。

基于疫情恢复情况和德国境内“解封”态势,德意志酒店集团在抗疫防疫方面仍保持高度重视,进入“常态化防疫”阶段。重新恢复营业的每一家门店都严格执行防疫规范,消杀范围遍布大堂、餐厅、电梯等公共区域以及客房。

德意志酒店集团首席执行官 Thomas Willms 在近日接受媒体采访时表示,“虽然时局艰难,但酒店不会通过削减运营费用来牺牲住客人住体验,集团将根据未来来的发展策略分阶段实行酒店重新开业,而在新一轮的开业过程中,我们也将进一步丰富产品力,提升服务品质。”

除了重启受疫情影响暂时关闭的门店,德意志酒店集团仍在积极开拓欧洲市场。6月2日,旗下 Zleep Hotels 在哥本哈根的新店盛大开业,它也是迄今为止集团旗下规模最大的一家 Zleep Hotel 门店。

据介绍,疫情防控期间,德意志酒店集团获得了德国政府推出的“短工津贴”补助,这一援助计划能为面临短期财务困难的公司,支付被迫减少工作时间或工资的员工的工资,为酒店缓解人力成本方面的压力。同时,凭借业内良好的信誉,集团获得了德国两家银行的5500万欧元贷款支持。

值得一提的是,德意志酒店集团于今年1月被中国的华住酒店集团全资收购。这次收购行动也是华住践行“走出去”战略的又一重要实践。

澳航多数国际航班 停飞至10月底

新华社电(记者 郭阳)澳大利亚最大航空公司澳洲航空集团18日宣布,由于澳大利亚边境将继续关闭,澳航大多数国际航班将停飞到10月底。

澳航发言人表示,澳大利亚和新西兰正在商讨建立安全旅行区,因此接下来几个月仍有一些澳大利亚往返新西兰的航班。若澳大利亚和其他国家也互相解除旅行限制且旅行需求回升,公司将视情况增加航班。

澳大利亚贸易、旅游和投资部长西蒙·伯明翰日前表示,澳大利亚可能要等到2021年才会重新开放边界。伯明翰说,除新西兰外,澳大利亚也在考虑和其他疫情防控取得成效的国家合作,以安全的方式恢复必要的商务旅行。他还鼓励澳大利亚人在国内度假,以支持当地旅游业恢复。

随着澳大利亚各州和领地之间的边界逐渐放开、国内出行需求上升,澳航本月初宣布开始逐步增加国内航线运力,并计划在本月将运力恢复到疫情前水平的15%。

在传承中坚守初心与使命

至6.6万平方米,拥有各类客房456间,房间类型应有尽有;餐饮场所采取全日制方式设计装饰,宴会厅、餐厅、各式包间当属延安一流,其中特色包房32间;会议设施全部依据前瞻性服务需求建造,除大型报告厅、大中型多功能厅之外,还拥有风格多样的小型会议设施19间;在综合服务方面,全面兼顾延安本地服务和旅游接待服务需求,开辟多功能、多业态、多元化服务领域,充分展示延安作为“革命圣地”的文化特色,继承延安宾馆历史文化基因,努力实现全天候温馨服务。

延安宾馆董事长、延安酒店管理(集团)有限公司总经理魏世彬说,延安宾馆将在延安市委、市政府,延安旅游(集团)有限公司和延安酒店管理(集团)有限公司的领导下,发扬光荣传统,持续开拓创新,紧紧依托延安深厚的红色历史文化资源优势,借助先进科学技术支撑,以党建引领方向,文化提品质,创新出产品,精细促服务,从

经营管理、接待服务、产品研发、团队建设等方面进行重点突破,凝聚全员智慧和力量,不忘初心,牢记使命,奋力打造成为红色文化品牌酒店,建设好党建基地、文化阵地、服务高地和人才营地,为延安经济社会发展作出新贡献。

厉兵秣马做好营业筹备

随着新冠肺炎疫情防控形势持续向好,延安宾馆开业筹备工作立即开始,2020年3月至6月,宾馆装饰工程夜以继日,开业筹备工作加班加点,一刻也未停止过。

4月8日,延安宾馆2020年开业培训开班典礼举行,400多名管理干部和各岗位员工无一缺席。延安旅游集团(集团)有限公司和延安酒店管理(集团)有限公司董事长杨泽在致辞中强调,新延安宾馆是在老延安宾馆原址上尽量保留原有建筑风格、历史沿革的基础上,按照现代五星级饭店标准重建而

成,延安市委、市政府和社会各界对全面升级后即将开业的延安宾馆寄予厚望,新老延安宾馆人一定要珍惜平台、学好本领、练好内功,在只争朝夕、砥砺前行中做好每一项工作和每一项赛事,让团队充满朝气,让新宾馆在创新中实现文化、服务、精神和品牌建设等方面的新传承。

参加此次培训的328名新员工是从3000多名应聘者中经过5轮筛选后的胜出者,先后经过师资力量雄厚的先知教育团队线上培训、公共培训、专业培训和现场培训四个阶段严格训练,为延安宾馆开业后服务流程、规范实施和个性化服务推广奠定了良好基础。

5月13日,延安宾馆举行管理岗位竞聘会,为“想干事、能干事、干成事”的新老员工搭建起了一个公开、公平、公正的择优平台,48名应聘者中28人通过综合能力分析、专业测评和竞聘演讲获得竞聘资格。

5月16日起,延安宾馆“旧时光、

老照片、老物件”征集、广告传播语征集和老故事征集系列活动信息发布后在社会上引起强烈反响,一大批反映延安宾馆和社会、个人关联的珍贵老照片、纪念物件等从四面八方涌进延安宾馆,延安宾馆半个多世纪的辉煌历史让许多人感慨万千。

文华是在延安宾馆工作过37年的“老延安人”,她的故事和收藏是老一辈延安宾馆人的代表。从她娓娓道来的故事中得知,1983年,20岁的她通过8次政审在上千人的海选中脱颖而出,之后荣幸进入延安宾馆。她说延安宾馆一直坚持“接待无小事,小事即大事”的理念,任何时候都要把客人放在第一位,能做到的一定要做到100%。

文华虽已退休,但仍然助力着延安宾馆的员工培训。对于曾承载过一代又一代梦想的每一个“老延安人”来讲,他们都希望通过言传身教,让新延安宾馆的管理与服务更出色。

夜已深,延安宾馆的办公区依然灯火辉煌。面对头绪繁杂、事无巨细的开业筹备,大家都很忙。

(占方 周淑楠)