

老年人青睐暑期游 新需求如何满足

网红打卡地、房车自驾游、小团定制游……这个暑期,有钱有闲的老年游客群体纷纷加入了避暑大军。“暑假前,很多旅企就注意到了老年游客群体的新需求,并在营销策略和产品方面做出调整,以期在为老年游客提供更多选择的同时在银发游市场中获得一席之地。”有业者说。



图虫创意 供图

□ 本报记者 张宇

以往,暑期并非老年群体的出游旺季,但是,今年选择暑期出游的老年游客呈现增长趋势。亲朋好友组团出行、重体验讲品质、高频率更新潮已经成为老年群体出游的新标签。“暑期老年客群呈现快速增长趋势。”驴妈妈旅游网 CEO 邹庆龄告诉记者:“暑期老年人出游,主要以康养避暑、观光旅游、乡村度假为主。从旅游目的地来看,浙江台州、丽水、湖州,安徽黄山、池州,广西桂林,云南昆明、大理、丽江,河北保

“很多旅企已经注意到老年旅游市场的变化,并在产品开发策略上做出调整。”采访中,有业者表示:“例如加大市场前期调研,以期获得更准确的用户画像;对产品进行分层分级开发,以满足更多老年游客的需求。”“在开发暑期产品前,我们进行了大量市场调研,梳理市场痛点,并从这些痛点出发,设计更加有针对性的产品。”凯撒旅游相关负责人介绍,在旅游主题上,暑期老年旅游产品包括摄影、历史、艺术等多个主题;在品质上,既有全包型普通产品,也有定制游产品。同时,结合老年人的体力和保健需求,企业还推出了以养生、生态、旅居为主题的休闲观光短线游。比如,

采访中,多位业者向记者表示,随着中国老年人口的持续增加和消费能力的释放,老年旅游市场将迎来发展机遇。“针对这一市场,我们未来会加强与线下优质旅行社尤其是地接社的合作,推动老年游产品创新。”邹庆龄告诉记者,针对康养度假、乡村旅游等细分市场,驴妈妈将联合奇创旅游集团及国内主要旅游目的地,以游客大数据推动目的地有针对性地升级供给、参与内容组合,打造更符合市场需要的老年游产品。“我们计划加大对国内主要旅游目的地老年游产品的研发力度。针对老年客群的需求变化,不断优化产品。”周卫红告诉记者,在宣传方面,也会选择更加符合老年人习惯的宣传渠

定,内蒙古呼伦贝尔、兴安盟等地人气较高。”“近年来,银发旅游市场潜力不断显现。越来越多有钱又有闲的老年人爱上了暑期游,从凯撒旅游暑期产品咨询和预订情况看,老年人出游避暑的意愿强烈。”凯撒旅游相关负责人介绍,凯撒旅游服务的老年游客

芳华无龄系列主题旅游产品,就涵盖了深度观光、康养旅居、海岛度假、红色旅游等主题,在服务内容和标准上进行适老化安排,更加贴合银发族出行需求。邹庆龄告诉记者,驴妈妈精选了康养度假、消暑避暑、自然风光等线路,便于老年人选择。“通过调研我们发现,老年人在出游中更乐于尝鲜,一些网红玩法很受他们喜爱,于是在设计产品时,我们着重推出适合老年人的网红玩法。”

道和方式,让更多合法合规的产品能直接触达老年群体。“随着空巢老人逐年增多,未来,养生、休闲、疗养度假等慢节奏旅游产品或成为老年旅游市场的热点项目。”携程旅行相关负责人分析道:“下一步,携程将继续围绕老年出游的特性需求丰富产品。作为未来休闲市场结构中的重要组成部分,不同年龄不同群体的老年人,对旅游也有不同的需求,这需要企业细分市场,量身定制旅游产品。”“在中老年旅游产品的研发上,途牛的目标是高质量生产,注重老年游

主要以定制游为主,老年游客喜欢的旅游目的地包括新疆、西藏、内蒙古、山西、海南以及甘青、川南等地,自驾游、房车游、旅拍等产品很受欢迎。“老年游客更喜欢高性价比,舒适性和安全性兼顾的旅游产品。在长线游方面,小规模亲友组团定制游、私家团的占比明显增加。”途牛旅游相关负

责人介绍,途牛旅拍海南站推出了适合老年群体的旅拍产品,满足老年游客补拍婚纱照的需求。考虑到拍摄比较耗费体力,他们将拍摄时间控制在半天,套系控制在1—2套,既节省体力,又能让老年群体享受高性价比的拍摄服务。暑期,中旅旅行在海南推出了康养游产品。中旅旅行相关负责人透露,中旅旅行正在设计“观海东南—康养篇”系列产品,充分整合海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区周边景区资源,在机场、免税城、景区间设置专车“点对点”接驳,配备双领队提供24小时管家式服务,为老年游客提供安心舒适的康养旅游体验。

和自然生态微度假、美丽乡村游等产品,满足老年游客日益增长和不断升级的需求,引导和促进老年旅游消费。采访中,业者还提到了旅游行业适老化的问题。“老年旅游市场在线预订渗透率较低,老年人在选择旅游产品时更倾向于熟人推荐旅行社或旅游产品,有时容易被低价或赠品诱导。”邹庆龄表示,旅行社需要加大针对性推广,尤其是适老版APP的设计,加大社群、电话等服务创新,满足更多老年人出行需求。“我们认为老年人并非不愿意通过新媒体、高科技去了解相关信息,而是缺少引导。倘若目的地或旅游运营方愿意在更多渠道进行相关的支持,针对银发一族特点进行专门的开发和设计,将会发现相当有潜力的旅游消费市场。”卜路说。

- 专家观点
- 北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云:
- 老年旅游有着广阔的市场空间,尤其是随着我国老龄化加剧,银发旅游需求更值得被关注。
- 从需求特征看,老年人更关注两类旅游产品:一是身体健康类的,以获得身体的健康和放松为主要诉求,如康养、夏季避暑、冬季避寒等;二是精神需求类的,以获得情感共鸣、丰富人生体验为目的,如怀旧、民俗、历史文化、摄影、红色等产品。与此同时,生活和成长经历也让老年人更关注产品性价比。同时,老年人对新媒体应用还不够熟练,选择旅游目的地时,更偏向于亲友推荐和线下门店咨询。
- 旅游企业需要针对老年人消费的特征,研发更符合其消费需求的旅游产品,提供差异化、多层次、多主题、高品质的老年旅游产品,从更契合老年人身体特征和行动习惯的角度设计产品,选择更符合老年人习惯的旅游宣传渠道和方式。同时,在老年旅游团队中配备专业医疗服务。总之,只有持续优化服务细节和服务内容,才能更好地满足老年市场的旅游需求。
- NO.1 战略研究与产业规划
- NO.2 旅游规划与景区提升
- NO.3 国土空间规划
- NO.4 城市设计与城市更新
- NO.5 乡村振兴与村庄规划、特色小镇
- NO.6 运营管理

责人说。奇创旅游集团旅游产业发展研究院资深研究员卜路介绍,老年旅游市场有3个特点:一是品质化趋势明显,银发客群不再只重价格,而是更青睐中高端旅游产品;二是旅游频次高,在奇创旅游针对老年游客的调研中,有接近50%的老年游客每年出行次数超过3次;三是喜欢定制化产品,对于老年游客而言,旅游是他们的新型社交方式,他们更喜欢组团定制出游。

暑期,中旅旅行在海南推出了康养游产品。中旅旅行相关负责人透露,中旅旅行正在设计“观海东南—康养篇”系列产品,充分整合海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区周边景区资源,在机场、免税城、景区间设置专车“点对点”接驳,配备双领队提供24小时管家式服务,为老年游客提供安心舒适的康养旅游体验。

和自然生态微度假、美丽乡村游等产品,满足老年游客日益增长和不断升级的需求,引导和促进老年旅游消费。采访中,业者还提到了旅游行业适老化的问题。“老年旅游市场在线预订渗透率较低,老年人在选择旅游产品时更倾向于熟人推荐旅行社或旅游产品,有时容易被低价或赠品诱导。”邹庆龄表示,旅行社需要加大针对性推广,尤其是适老版APP的设计,加大社群、电话等服务创新,满足更多老年人出行需求。“我们认为老年人并非不愿意通过新媒体、高科技去了解相关信息,而是缺少引导。倘若目的地或旅游运营方愿意在更多渠道进行相关的支持,针对银发一族特点进行专门的开发和设计,将会发现相当有潜力的旅游消费市场。”卜路说。

- 专家观点
- 北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云:
- 老年旅游有着广阔的市场空间,尤其是随着我国老龄化加剧,银发旅游需求更值得被关注。
- 从需求特征看,老年人更关注两类旅游产品:一是身体健康类的,以获得身体的健康和放松为主要诉求,如康养、夏季避暑、冬季避寒等;二是精神需求类的,以获得情感共鸣、丰富人生体验为目的,如怀旧、民俗、历史文化、摄影、红色等产品。与此同时,生活和成长经历也让老年人更关注产品性价比。同时,老年人对新媒体应用还不够熟练,选择旅游目的地时,更偏向于亲友推荐和线下门店咨询。
- 旅游企业需要针对老年人消费的特征,研发更符合其消费需求的旅游产品,提供差异化、多层次、多主题、高品质的老年旅游产品,从更契合老年人身体特征和行动习惯的角度设计产品,选择更符合老年人习惯的旅游宣传渠道和方式。同时,在老年旅游团队中配备专业医疗服务。总之,只有持续优化服务细节和服务内容,才能更好地满足老年市场的旅游需求。
- NO.1 战略研究与产业规划
- NO.2 旅游规划与景区提升
- NO.3 国土空间规划
- NO.4 城市设计与城市更新
- NO.5 乡村振兴与村庄规划、特色小镇
- NO.6 运营管理

□ 罗赟鹏

温和的语调、热情的表达,简单几句话就拉近了与他人之间的关系,坚持原则而又有礼有节,就连提醒游客注意事项的言语,都让人觉得很温暖……初见全国特级导游、甘肃康辉国际旅行社导游部晓磊,很多游客就对他产生了信任。

提升能力 服务游客

今年40岁的部晓磊,看上去很年轻,他有着同年轻人一样的工作热情。“可能是导游这份职业要求从业人员有更多热情和耐心的缘故,长久从事这份工作,让我保持着年轻的心态。”他说。

全国特级导游部晓磊:

“感动自己继而感动别人”



部晓磊在兰州文理学院(原甘肃联合大学)门前拍照留念 受访者 供图

部晓磊毕业于西北师范大学旅游学院,读大二时就考取了导游资格证,成为一名持证上岗的年轻导游。大学期间,在老师的支持下,他一边读书,不断提高自己的基础知识,一边利用业余时间带团讲解,不断提升实践能力。“我是在不断的学习中逐渐喜欢上这个职业的。看到游客因为我的讲解,了解了景点的历史文化,从中受益,我感觉很有成就感。”部晓磊说。

大学毕业后,部晓磊毫不犹豫地选择导游作为自己的职业。“在旅游旺季时,我从早晨5点到火车站接团开始,一般要忙到次日凌晨才能回家休息,一周只休息一天。”回想起年轻时带团的经历,部晓磊说:“虽然辛苦但收获满满。”

勤学好问是部晓磊提升知识储备和讲解技能的诀窍。一发现有自己不了解的知识点,他会在第一时间去学习和了解。有一次,为了记住公交车上一句优美的宣传标语,他忘记下车,坐过了站。他并没有因此而懊恼,反而因为记住了这句话并能将之融入自己的讲解词中,讲给更多游客听而高兴。

2010年5月,甘肃省举办第一届导游大赛,部晓磊积极参赛。最终,他赢得了普通话组第一名,并获得了“甘肃省明星导游”“甘肃省旅游行业(导游)优秀技术能手”称号。

志愿讲解 发挥光热

现在,部晓磊不仅是导游行业的行家里手,更是“讲好甘肃故事”的践行者。近年来,他坚持从事志愿讲解服务,在甘肃省博物馆、敦煌研究院兰州分院敦煌艺术馆等场所义务讲解,通过专业的讲解宣传展示甘肃文化,怀抱感恩之心回馈社会。早在2011年,部晓磊就成为甘肃省博物馆的一名志愿讲解员。多年的志愿讲解,让他对于馆内的陈设布置十分熟悉,对展出文物的历史、看点和艺术信息,更是了如指掌,对于游客提出的问题,他都能一一回答。长达11年的义务讲解,让他不仅得到了游客的认可,更得到了社会的认

● 获评感言:

此次全国特级导游评选,为导游行业树立了一个标杆,那就是导游不仅要干一行爱一行,还要钻研一行,最终必能有所作为。今后,我将继续坚守导游一线,给游客带去更有品质的导游服务,让社会大众相信这个行业中有许多坚守职业道德,不断努力用心服务游客的导游。我会毫无保留地将经验分享给同行们,身体力行地为行业发展、导游队伍建设出力,成为树立导游良好职业形象与声誉的正能量。同时,我将继续关注行业发展,捕捉各种话题,以论文形式发表自己的观点,为行业发展出谋划策,为甘肃,为西北地区,为全国旅游业发展贡献自己的力量。

——部晓磊

系,‘感动自己’继而‘感动别人’。”

保持初心 继续奋斗

获评全国特级导游,与部晓磊多年来的努力密不可分。“上大学时,我就从老师口中得知全国特级导游数量非常少,那时我就确定了自己的职业目标,这个念头就像一颗种子扎根心底,鼓励我在导游这条路上披荆斩棘、不断前进。”部晓磊说,一直到现在,初心从未改变。

近年来,部晓磊被一些院校邀请做旅游专业的教学工作和职业培训。“除了做专题讲解外,我还做一些教学培训工作,希望把自己掌握的知识和技能教给更多有导游梦的学子,希望能够为西北旅游业发展贡献自己的力量。”

当下,因疫情影响旅游业遭受冲击,部晓磊明白此时恢复全国特级导游考评的重要意义。“依靠旅游业安身立命的导游们,受疫情影响,好多都失业或者转行另谋出路了。恢复特级导游考评让从业人员看到了职业前景,提振了信心。相信全国特级导游会成为导游的榜样,会给处于迷茫的从业人员一种正向的引导,让他们更加热爱这一职业。”他说。

部晓磊说,近年来,旅游业发展迅速,给导游提出了更高的要求。“导游要有深厚的文化素养以及富有感染力的讲解能力。只有这样,才能当好游客与景点之间的桥梁。”

部晓磊建议,想要做好导游工作,要善于学习,丰富理论知识,提升实践技能,要在导游服务中真诚待人,提升共情能力,想游客之所想、急游客之所急,以真诚和热情服务每一位游客。

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所
网址: www.yuecheng.com
电话: 010-84417799
微信: beijingyuecheng
地址: 北京市东三环北路丙2号天元港中心A座7层



北京博雅方略文化旅游集团 北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载,以匠人之心,为政府、企业提供优质服务

“十四五”文化旅游业发展规划	
国家级旅游度假区创建	
国家文化公园	乡村振兴
红色旅游	全域旅游
国土空间规划	康养旅游
研学旅行	文旅融合专项规划
风景名胜区	景区提升与创A
旅游休闲街区	露营地
城市双修	田园综合体

北京博雅方略旅游景观规划设计院是北京博雅方略文化旅游集团的核心机构之一,具有国家认定的旅游规划设计甲级资质、城乡规划编制乙级资质、土地规划乙级资质等多项专业资质,是中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会长单位、中国旅游景区协会景区红色旅游研究与发展中心主任单位、中国城镇化促进会民宿发展专业委员会副会长单位。

建院以来,完成了2000余个精品规划项目,其中完成省级、市级和县级全域旅游规划70余个,荣获“中国旅游知名品牌”,在业界享有良好的口碑,得到了客户及社会各界的认可和好评。

地址:北京西城区车公庄大街9号院五栋大楼A3座12层
官网: www.cnqku.com

服务热线: 010-82781426
联系电话: 15313838109

