

# 大规模入境团在京是怎样“丝滑”旅行的

□ 本报记者 张宇

8名导游、350名德语游客……3月20日早上7时，记者在北京新侨饭店见到了今年北京首个大型入境旅游团队。350名德语游客于3月19日早上随德国籍邮轮“阿塔尼亚号”到达上海吴淞口国际邮轮码头，游览南京路、外滩之后于当天乘高铁到达北京。这批来自欧洲德语区的游客被分为8个团队，由8名入境德语导游陪同，在北京开展了一天一夜的行程。如此大规模的入境旅游团队，吃住行游购娱各环节衔接是否顺畅？购票入园、支付等环节是否便利？记者进行了跟团体验，并采访了多位从业者。



入境游客选购旅游商品  
本报记者 张宇 摄



中青旅导游马超(左一)为入境游客讲解  
本报记者 杨亮 摄



入境游客通过北京南站的团队通道进站 本报记者 杨亮 摄

## 专业的导游团队

记者在酒店见到导游王卫民时，他正用德语跟团队领队沟通当天的行程细节，时不时有游客过来向王卫民咨询一些问题。每到此时，这位从业20多年的老导游总会停下手头的事情，面带微笑认真倾听，然后耐心解答。

作为接待这批团队的导游协调人，王卫民同时负责1号车的陪同讲解。

7时30分，8辆车陆续从酒店出发，第一站是居庸关长城。在一个多小时的行程中，记者发现王卫民的讲解颇具章法，车内氛围热烈，游客时不时爆发出欢乐的笑声。

王卫民准备了道具，包括汉字卡片、介绍中国生肖文化的德语版卡片。“很多游客第一次到中国，想

更好地了解我们的历史文化，就要找小的切入点。”王卫民告诉记者，“比如可以通过拆解汉字，讲一讲中国的文化民俗。通过教大家一句问候语‘您吃了吗’，引入中国的几大菜系，讲讲中国的饮食文化。”

张磊也是接待这批团队的一名导游。作为一名资深从业者，他认为，差异及对比是讲解的一个基本原则。“尤其是在面对文化背景不同的外国游客时。比如，讲历史人物时，可以和游客所在国家同时期的历史人物作对比，这样更有代入感，便于游客理解。”

“在讲解节奏和内容方面，也要因地制宜地变化。”王卫民说，“比如我们刚出酒店时，游客比较兴奋，领队也有一些工作要跟游客沟通，这个时候就不

能讲解太过深入的内容，而要选择一些轻松的话题。比如，看看窗外的景色，跟游客说说他们感兴趣的汽车品牌。出了城区后，就可以讲一些有趣的内容了，比如我们的饮食文化、生肖文化，而且一定要让游客参与进来。与景区相距约半个小时车程时，可以开始讲解景区的内容。”

在服务细节方面，导游们非常专业，他们及时回应游客的咨询。等待游客的间隙，会站在显眼的位置，举着团队的标识。用餐过程中，导游会在菜品上齐之后，向游客介绍每道菜的名字及相应内容。

“找到8名有经验的德语导游，难吗？”面对记者的疑问，王卫民笑着回答，“就目前的市场情况来看，还不是很

困难。”在这个导游团队中，王卫民和另一名导游是此次团队接待方，中青旅国际旅行社的全职导游，另外6名导游属于自由执业状态。“导游非常有经验，之前一直跟我们有合作，为了保障服务质量，接团之前我们还进行了统一的服务培训。”王卫民说。

记者观察发现，这8名导游年龄在40岁—50岁之间。年轻外语导游较少，已经是行业中比较普遍的现象，而且很多旅行社在招聘时不再招聘全职导游。

“随着入境市场逐渐复苏，接待入境旅游团队的导游与旅行社之间如何达成合理的合作模式，如何保障服务质量是我们需要探讨的问题。”有业者表示。

不能住高楼层，有的游客要求房间窗户留一条缝，还有游客要求把单间并到双人间，这些都需要统筹考虑。”

在用餐上，旅行社也做好了准备。“我们在协调酒店时，临时决定增加一个餐厅，目的就是保障游客能同时用餐。午餐和晚餐我们选择了专业的做团餐的餐厅，并且根据游客用餐喜好定制了菜单。”于彤说。

“邮轮团队的陆地游览节奏就是短平快，这就要求接待方要把前期准备工作做好做细，落实好每一个环节，景点安排上也要浓缩精华。岸上游览行程，短则一天，多也不过两天，一旦出现问题，根本没有弥补的时间。总结此次接待，如果说服务方面有窍门的话，那就是提前做好所有细节。”于彤总结道。

对于整个供应链的恢复情况，多位业者向记者表示，从目前的情况来看，对于入境旅游团队来说，在入境便利度和吃住行游购娱等环节服务衔接方面，一些瓶颈问题正在逐步解决。

“这就意味着为大型团队预约时，导游需要用多种方式约票。”王卫民说，“目前大型团队数量还不多，我们自己还可以想办法。但随着入境旅游市场进一步恢复，能否快捷地预约门票是个问题。”

对于整个供应链的恢复情况，多位业者向记者表示，从目前的情况来看，对于入境旅游团队来说，在入境便利度和吃住行游购娱等环节服务衔接方面，一些瓶颈问题正在逐步解决。

## 娴熟的细节处理

“中国的高铁太快了，而且很准时。”“我们对这一次的服务非常满意，所有环节都很顺畅。”采访中，对于此次北京之行，很多游客给出了好评。

而在好评背后，是旅行社长期服务入境市场积累的经验。“旅行社的核心资产就是人，核心人才的保留也就意味着竞争力的保持。这也是为什么此前在疫情冲击下，有些旅行社奋力留住产品经理和团队操作人员的原因。入境游逐渐恢复后，这些旅行社可以迅速恢复。”有业者说。

记者跟团采访时发现，当日行程衔接非常顺畅，时间把控也很到位。8辆大巴车间隔出发，减少了拥挤。进入景区时，因为提前预约了门票，导游换好门票之后，游客只需出示护照就可以入园参观。在天坛公园，园方还

让游客体验了非遗技艺项目。用餐环节非常有序，接待方特别注意到了游客的个性化需求，增加了素菜的数量。

“邮轮方通知我们停靠上海时，留给我们的准备时间不足一周。短短3天内，我们与业者通力合作，完成了上千名游客的行程安排，落实了300个过夜酒店、30多辆大巴、数十名优秀德语导游、700余张高铁票。”中青旅国际旅行社有限公司是此次邮轮团队的整体接待方，副总经理胡继英告诉记者，“全船客人基本享受到了我国对德国、瑞士和奥地利籍客人实施的最新免签政策。1000多名客人中有350人预订了北京旅游，是最新免签政策实施以来今年访问北京的最大规模德语旅游团队。其他客人则预订了在上海和周边地区的岸上游览行程。考虑到客人年龄偏

大，在各个接待地点，我们提前安排了轮椅等保障设施，以备不时之需。”

“如此高效地完成工作，得到了德国客户的高度认可和赞赏。”胡继英说，“以到北京的旅游团队为例，整个团队在结束上海游览后转战北京，晚上10时30分到达北京，11时30分到达酒店，12时游客全部入住酒店。”

中青旅国际旅行社有限公司产品经理于彤告诉记者，为了给游客更好的体验，仅在分房一个环节，他们就作了好几轮调整。“考虑到游客到达酒店时间比较晚，第二天还有一天的游览行程，我们决定提前分配房间、拿到房卡，保证游客到达酒店后随时可以入住，减少等待时间。从酒店拿到分房信息后，我们就开始分配房间，中间还要考虑到游客的一些特殊要求，比如有的游客

那么，游客支付以及景区预约的流畅度如何？

“你们是旅游团队吗，一共多少人，去哪个方向？”3月20日下午，350名游客将乘坐高铁返回上海。到达北京南站时，记者看到，火车站工作人员主动上前询问是否需要帮助。

记者在跟现场工作人员交谈中得知，北京南站设有团队检票通道，旅行社可以提前联系预约团队服务。没有提前预约的，他们也会现场提供帮助，安排团队检票通道。

目前，入境旅游产业链条正在恢复当中。以北京为例，于彤告诉记者，已经有专门接待境外团队的餐厅在跟他

们接洽，希望恢复业务往来。

以此次团队为例，中餐和晚餐选择的是所游览景区附近的餐厅。

记者在景区商店和文创店，记者看到游客可以用现金付款，也可以刷卡，支付相对便利。

“因为该团队是邮轮客人，他们在邮轮上兑换了现金，并且在北京时间较短，购物多是在景区，所以支付过程相对流畅。但是，如果是自由客人或者是深度游客人，小额消费的需求更加旺盛，消费场景也不限于景区，这就需要提高支付便利度。”于彤说，比如恢复酒店的现金兑换窗口。

采访中，有导游提到了门票预约问题。目前，国内很多景区网上预约

花落日渐暖，风起正清明。随着近期全国多地气温转暖，赏花期已到来，距清明假期还有一周，踏青出游需求开始升温。记者从多家旅企了解到，今年清明假期，出游人数同比涨幅较大，赏花踏青、文化体验、拼假连游成为热点，出境游热度回升，预计将进一步推动旅游市场繁荣。

### 天水持续热辣滚烫 三四线城市翻倍引流

继去年的淄博烧烤、柳州螺蛳粉后，甘肃天水麻辣烫又带火了一座小城。在去哪儿平台上，自2月26日以来，天水搜索量波动上升。从酒店、机票、火车票等预订情况来看，去年清明假期，天水客源以兰州、西安、宝鸡等周边地区为主，今年，多了不少北京、上海、山东、山西、河南等省份的游客。携程数据显示，清明假期，天水旅游订单量同比增长超21倍，其中00后游客最多占比近一半，其次是80后占比28%，90后占比18%。城市游客主要来自西安、咸阳、北京和兰州。

此外，拥有“小机场”的三四线城市将迎来爆发式增长。在去哪儿平台上，以广东湛江、云南芒市、浙江舟山、吉林延吉、西藏林芝、江西景德镇等拥有“小机场”城市为目的地的机票，预订量同比增长2倍以上。

三四线城市客流量增长背后，是当地基础设施建设日趋完善，以及住宿、餐饮、娱乐消费的高性价比，能为游客提供更好的游玩体验，从而带动当地消费。

去哪儿大数据研究院研究员肖鹏说：“如今，游客对旅游目的地的选择呈现多元化趋势，追求独特且具有辨识度的产品或场景，一片老街、一个菜市场、一份独特的美食，都可能成为一座城市‘爆火’的引子，对于当地来说，想将流量转化为消费，还需用诚意和更好的服务打动游客。”

### 赏花踏青健身出游 年轻客群看重文化

赏花登山成为假期出游热门主题，各地纷纷举办赏花花节活动以吸引游客。鞍山的梨花节、洛阳牡丹文化节、天津海棠花节陆续于清明前后开幕，不少游客趁着清明假期邂逅一场踏青旅行。“登山赏花的热门，一方面因天气回暖，各景区春光正盛；另一方面也体现出游客将旅游休闲与体育健身充分结合的出游趋势。”春秋旅游相关负责人说。

同时，越来越多的年轻人致力于寻找更加小众独特的赏花体验。北京“居庸关花海列车”凭借133%的热度涨幅跻身马蜂窝“2024春季小众踏青赏花目的地榜单”。去绍兴诸暨樱花谷寻春，在山顶餐厅将漫山“粉色浪漫”尽收眼底，在镇江句容的花谷奇缘小镇饱览油画世界般的七彩花田，徜徉于昆明五华的蓝花楹花海等赏花体验方式榜上有名。

随着近年来传统文化主题活动成为旅游消费热点，清明假期，以国风、汉服等为主题的文旅活动，吸引年轻人奔赴一场又一场传统文化盛宴。2024济南花朝节于近日开幕，其传统市集和诗词文化活动推动济南旅游搜索热度上升。同程旅行数据显示，济南旅游热度同比上涨62%。去景德镇烧玻璃、学陶艺成为年轻人探索“瓷都”的新玩法，他们还在社交媒体上晒出亲手制作的各类陶瓷或玻璃制品，分享旅途的成就感。同程旅行数据显示，清明假期，景德镇旅游热度同比上涨331%。

“‘新中式生活’这一概念对于年轻人旅游消费决策的影响正发挥着

## 清明假期 旅游市场更好看

□ 本报记者 武威

越来越重要的作用”，马蜂窝旅游研究院院长冯尧说：“从热度连年居不下的博物馆游到寺庙游，再到今年春节期间刷爆社交网络的民俗和非遗体验游，以及近期热度持续上涨的采茶游，年轻人对于中华传统文化的偏爱，以及‘跟着兴趣去旅行’的强大行动力，将为更多小众旅游目的地的发展带来机遇。”

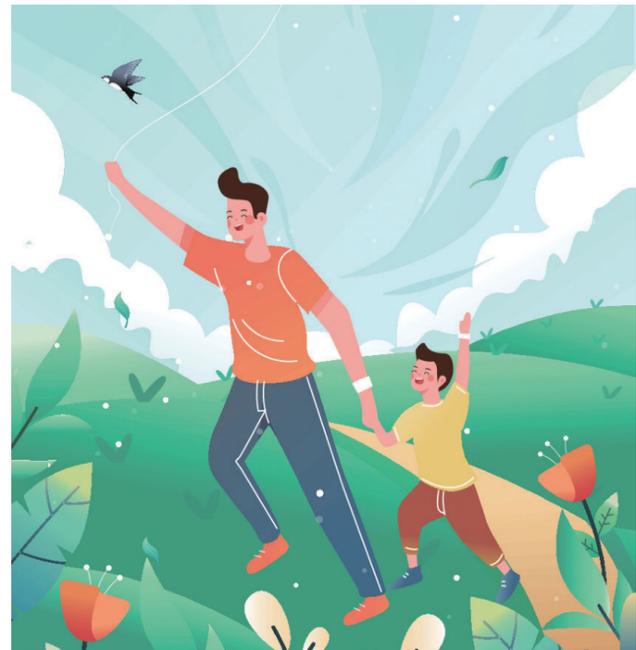
### “请三休八”拼假出行 入境游双向流动

清明假期，不少游客规划了“请三休八”长线游，即请上3天假，清明假期可从3月30日休到4月6日，拼出8天假期。携程机票数据显示，“请三休八”的国内往返机票订单比2019年同期增长超三成。其中，七成人选择拼假国内游，三成选择出境游。

途牛数据显示，出境游方面，泰国、日本、马尔代夫、新加坡、新西兰、澳大利亚、印度尼西亚、马来西亚、土耳其、俄罗斯等旅游目的地预订热度排名靠前。其中，行程包含曼谷、芭提雅、大阪、京都、吉隆坡等城市的纯玩小团、私家团产品是热门选择。

在这期间，入境游客同样将有大幅增长。随着入境免签、航班利好信息频出，清明假期，不少海外华人选择返乡祭祖、旅游。携程数据显示，清明前后入境游订单量同比增长153%。除了北上广深一线城市，香格里拉、张家界、苏州、烟台、昆明、西安、丽江、无锡、桂林、南宁等城市的人境游订单增长显著。尤其是香格里拉和张家界，这段时间入境游订单量同比增长均超10倍。随着我国“免签朋友圈”扩容，瑞士、匈牙利、奥地利等新免签6国的游客赴华意愿上升，订单同比增长359%。

为方便入境游客预订机票、火车票、酒店，去哪儿优化了境外旅客信息填写与识别，游客可扫描证件录入信息。“接下来，去哪儿网将在搜索、预订、支付和服务方面逐个优化，为入境游客打通卡点。”肖鹏说。



图虫创意 供图