

我走过最长的路,是导游的套路

钱报记者在东北体验跟团雪乡游,导游一路都在推销1480元/人的套票
导游是这样说的:到东北旅游就是遭罪,一生只有一次,所以你得花钱买开心

现在,你就面带笑容,我去你身边,把钱交给我,帮你订票。

本报记者 詹丽华 吴朝香
文/摄 发自牡丹江



导游在大巴车上推销了一天,记者晚上终于到了雪乡。

从下飞机开始,听说我们打算去雪乡的人几乎都会问同样的问题:你们自己去吗?

如果答案是肯定的往往会再补一句:还是跟个团吧,靠谱点儿的,没看网上(赵家大院)那事儿嘛?那就是散客!

因为位置偏远、公共交通不便,去雪乡的游客有相当部分会选择在哈尔滨跟团,图个省心。但跟团真的比自由靠谱吗?我们决定试一试。

记者一犹豫,旅行社团费立马打对折

要参团太容易了,根本不用找。我们在哈尔滨当晚住宿的酒店电梯口就有,摆张小桌,竖块经典东北旅游的广告,配一名销售,这样的形式在行内被称为“包桌儿”,地方小,生意却不差。时近晚上7点,还有四五名游客正围着销售,有的询价,有的正交钱。

“超值梦幻雪乡游”就在经典线路中,销售给我们的报价是168元/人,两天一晚,包括往返大巴车、四餐饭、一晚住宿和雪乡景区门票。这也是哈尔滨——雪乡游的基本配置。

按官方售价:哈尔滨到雪乡直达班车单程票价120元/张,雪乡景区门票90元/张。加上吃住,如此低廉的价格很难让人放心。记者决定再看看。“你们去看吧,行程都一样。我还可以给你们住宿升级,升炕标。”所谓炕标,就是室内配独立卫生间的双人标准炕房,在携程上一晚的售价约500~800元。

中央大街附近是旅行社分布最密集的区域,一段四五十米的路上就分布着三四家旅行社,门面都不大,晚上八九点还灯火通明。挑了家门面最大的,同样的雪乡二日游行程,这里报价398元/人。从价格上看似乎比前一家合理。我们略一犹豫,销售就立马减了价。短短十分钟,报价从398元降到200元,而住宿则从普炕(普通多人间)提高到了标炕。

为了说服我们,销售又拿出旅游合同和合同补充协议。

合同中明确约定:行程中的自费项目均为游客自愿参加,旅行社的工作人员不得强迫。一切看上去似乎都很规范。签了合同,付完钱,我们问她,这一天做了几单?“两单,包括你们。”她晃了晃手里另一张合同,那张合同上写的费用是248元。

最坚持的游客最后补了400元

第二天早上5点半,呵气成冰的哈尔滨街头还是一片漆黑,记者按照约定时间赶到集合地点的时候,大巴里已经坐了半车厢的游客,睡眠惺忪的脸上带着即将出发的兴奋,车厢里满是嗡嗡的低声谈笑。5点49分,大巴出发,原定48人的团,最终43人成行,5人临时退出。有游客在电话中说,出发时间太早起不来所以不来了。“你别跟我说,跟旅行社说去。”导游直接挂断电话。事实上,旅游合同中约定:“因个人原因取消行程,费用全损。”但显然,这件事让导游很生气。

车上了哈牡高速以后,天色渐亮,补眠的游客纷纷被叫醒。导游开始当天第一次讲解,一开口就提起了雪乡的天价炕:“我们说冰天雪地也是金山银山,银山是什么?雪,是大自然赋予我们的独特景观。那么金山是什么?你们花钱过来旅游堆积成的山叫做金山,金山被你们堆起来了,你说这个地方贵还是不贵?”这句话似乎无意中给整个旅程定了基调。

上午10点多,车行到中途休息站,此时导游已经花了将近两个小时说服游客购买自费项目套票:大套票1480元/人,小套票1380元/人。按导游的说法,到东北旅游就是遭罪,这是“一生只来一次的地方”,所以你得花钱买开心:“那些带着对象来的,老问对象玩不玩,我要是她,一脚把你蹬死,如果你要这么抠,赶紧分手。现在,你就面带笑容,我去你身边,把钱交给我,帮你订票。”但此时车上已经没有几个人真能“面带笑容”了。

钱报记者比对了一下,套票中包含的9个项目,在我们签订的合同补充协议里全部为自费、自愿参加项目。

“我不参加……”记者话没说完就被打断了。

“不行!”

“我签了合同。”

导游看了我一眼,放缓了语气:“你等着,一会儿跟你说。”休息站原本预计停留20分钟,但事实上因为导游正一个个说服不愿参加自费项目的游客“自愿”掏钱,导游再过来的时候,已是40分钟后,车上还剩下包括我在内的六七个“顽固分子”。

软磨硬泡了一个多小时,见我们态度坚决,导游终于松口不再推销套票,但不玩还是不行。签了合同?她说,“别跟我扯这个。”

最终:刚刚动完手术没多久的老人被迫要去乘坐刺激的雪地摩托;从欧洲来中国旅游的姑娘,一句中文不懂却被推销了东北二人转门票;对我们算客气,买了两个项目后被放过,但要求“如果跟其他游客说这事儿,所有差价你们给我补齐”。

总算游客全部上车,以为可以走了?不,有个小伙子再次被叫下了车,因为他什么项目都不愿意参加,而导游一个也不想放弃。在游客再三催促之后,时近中午12点,大巴终于再次上路。“真想抽他,一个大老爷们儿这么磨磨唧唧。”导游一上车就先抱怨那小伙儿,说耽误大家时间得怪他。

事后,钱报记者问小伙子为什么不想参加自费项目?“我从广州来的,光看到雪就满足了,就想看看雪、拍拍照。”

最后为什么没坚持下去?“不好意思,不想因为我一个人再耽误大家时间。”最终,他只好花了400元随便参加了一个项目。尽管如此,导游嫌弃他抠门,而多数游客似乎也把耽误时间的账算在了他头上。

游客说,反正下次再也不来了

下午四点半,大巴到达雪乡风景区,此时已夜幕半垂。当大家站在热闹的雪韵大街上,脸上看不到终于到达目的地的兴奋,就想快点结束这一天的疲累。

“终于知道为什么今天一上车导游就说这是一生只有一次的旅行了,这样的体验,我绝对不会来第二次!”一位游客忍不住抱怨,他看有报道引用雪乡景区管委会主任的建议,说从哈尔滨到雪乡全程旅游费用约为600元左右,不要选择低价团。结果他交了八九百的团费,也没玩得舒心。事实上,交了一两百元到八九百元不等团费的43名游客都在同一个旅游团里,同样在等人与被等之间过完这漫长的一天。

“I hate here, it's not funny.(我讨厌这儿,一点也不好玩。)”欧洲来的金发姑娘终于忍不住抱怨。这是她在中国旅游的最后一站,看了网上雪乡的照片才不远万里而来,结果因为不愿意参加自费项目,一整个白天都在应付导游,而她心心念念的雪蘑菇、雪房子原来早已被围成独立景点还需要额外买票才能看,“我永远、决不再来。”

团友们面露尴尬,一位年过60的阿姨说:“你们得告诉她,她的中国游没有一个愉快的结尾,我们也很不好意思,但不是中国每个地方都这样,她应该再去看看。”

下午5点半,开始安排住宿,43人被分成两拨,一拨是交了两三百元升级住宿的,被安排在一家民宿,而另一拨不愿再交钱的游客则被带到了另一家民宿。相比之下,第二家的住宿条件显然不如第一家。“你可以升级啊,交200元,给你换房间,晚点儿,有钱也没房换了。”导游也有点不耐烦了。

安排完住宿之后,直到第二天中午出发回程,剩下的都是自由活动,没有更多可以收费的环节,导游的耐心用罄。

“算了,一晚上就忍一忍吧,反正下次我们再也不来了。”从内蒙古来的游客如此安慰同伴。



记者订的一般普炕。