

千人来一次还是一人来千次? 回头客比初次客的消费水平要高37% 文旅数字化打造 要有黏度还要有温度

本报记者 周丰

“一个智慧赋能的景区,在应用上要有实际效果,让管理者和游客都能切身感觉到所带来的温度。”

4月21日,2020浙江文化和旅游总评榜颁奖仪式暨“数智赋能文旅发展新时代”分享会在绍兴柯岩景区举行,文化和旅游部信息中心副主任、教授级高级工程师信宏业在现场表示,要打造智慧旅游,现阶段必须力争做到规划有高度,实施有黏度,应用有温度。



精细化 定制化 专属化 是旅游产业发展的趋势

2020年初突如其来的疫情,沉重地打击了国内绝大多数的旅行社和景区的生意,加速了国内文旅行业向数字化的转型。对此,信宏业引用了恩格斯的名言:没有哪一次巨大的历史灾难不是以历史的进步为补偿的。他认为,这只“黑天鹅”激发了有关文旅产业的重新思考。

“精细化、定制化、专属化一定是趋势,数字化可以在这里做文章。”

信宏业告诉记者,中国旅游产业的分工细化是必然,若要提升服务的附加值,无论景区还是旅行社都要找准自身定位,明确服务对象类型,树立“宁可一人来千次,不愿千人来一次”的理念。

目前,国内消费者的度假目的逐渐转向深度游、体验游,在不断提高品质要求的同时,对个性化和安全性的需求也在增长。

“我认为旅行社规模不一定要做多,但每一家都能服务于特定人群,数字化赋能可以精准分析游客的消费形态、旅行偏好、问题需求等,助力提供更

到位、贴心的专业化服务,构建起既能满足需求又有人情味的服务体系。”在信宏业看来,“博而不精”的旅行社就像一辆通用型汽车,功能虽然齐备但拉货不如货车,越野不如越野车,并不能真正获得市场认可。“一家做亲子游的旅行社,专注于打造适合家庭出行、快速培养亲情的最优化产品,获得市场认可的服务才会被赋予高附加值,这也是文旅数字化后的主要未来方向之一。”

数字化带来的温度 就是便利化和人性化

一个景区安装的人脸识别、自动售票机等先进设备,如果游客不会操作,即使初衷是为了提供便利,反而会增加运营成本。数字化带来的温度,就是便利化和人性化,每一种资源上都能获得合理分配,每一项服务都能为游客充分考虑,既解决实际问题,又获得良好的反馈。

信宏业认为,景区可以利用数字化创新开发文旅资源,打造新的产品体系,寻找到契合自身文化内涵的群体,培育铁杆粉丝,获取多渠道、可持续的盈

利,才能摆脱依靠单纯的门票收入实现生存。“回头客比初次客的消费水平要高出37%,可持续发展就实现了。”

浙江拥有许多人气旺盛、水准领先的民宿,纵然回头客颇多,但信宏业还是觉得少了一点乡情的味道。

“民宿可以做数字化、便利化,但服务如果被换成冷冰冰的机器来提供,未必是一件好事。”

原汁原味的当地生活气息重现,是民宿的灵魂,而原住民则是打造这种温情体验的关键。入住一间民宿时,获得原住民房东的嘘寒问暖,不仅拉近了人与人的接触距离,让信宏业觉得即使设施会有一些小“缺陷”,房间里也不乏家的温暖和安全感。

“旅游是一项服务于人的高级工作,核心是用情用心。而文旅业的发展就像酿酒一样,需要时间来让服务者和消费者共同积淀理念认知,及时纠错改进,才能合力促成业态的成熟。”信宏业说。



扫码看
2020浙江文化
和旅游总评榜
专题

不搞大动作 不动大手术 我省文旅要做“微改造 精提升”

村中的卫生死角改造成为“枯山水一角”等景致。小沟渠变成了卧溪院等水系景观……形成“一步一景”的样貌。村民利用毛竹、石子、砖瓦、废布料等做成300多个文创作品,带动了人居环境的提升。宁波宁海葛家村,从“小”处着手,借艺术之力推动村庄蝶变。

旅游业“微改造,精提升”从大处着眼,从小处着手,意义重大。4月25日,浙江省旅游专班第三次会议暨全省旅游业“微改造、精提升”工作动员会在宁波宁海召开,为全面提升旅游品质护航扬帆。

记者在会议上了解到,今年,全省将推出湖州和丽水两个试点市、20余个试点县和一批“单项试点”单位。原则上从4A级以上旅游景区,省级以上旅游度假区等单位开始试点。明确每年推出1000亩建设用地指标,用于奖补推进快、成效好的县(市、

区),专项保障“微改造、精提升”行动。到2025年,全省将完成10000个“微改造”示范点,高质量建成文旅金名片100张;全省旅游产业增加值占GDP比重达8%以上,对GDP的综合贡献率达19%以上,游客满意度达95%以上。

会上,省文化和旅游厅与省农信联社举行了“微改造易贷”签约仪式,为相关小微企业提供贷款帮助。

据悉,会前,省文化和旅游厅、省发改委等6部门联合印发了《浙江省旅游业“微改造、精提升”五年行动计划》。文件明确,要聚焦做好旅游业“微改造”的“绣花”功夫,坚持不搞大拆大建,从挖掘文化内涵和提升游客微观感受入手,突出软件和硬件结合,内部和外部结合,线上和线下结合,主要对旅游核心吸引物、旅游目的地、旅游接待场所三类场所开展“微改造、精提升”。

李娇俨 魏魏超



宁海葛家村 葛家村供图