



能导游,又能当司机,还会飞无人机
旅游界出现越来越多的“六边形战士”

浙江部分旅行社在试水“司兼导”

本报记者 周丰

暑假结束了,旅行社们在这个传统的旅游旺季里又有什么创新?记者联系了省内外几家组团社和地接社,许多导游已经解锁待客新技能——司机兼导游(司兼导)服务。

什么是司兼导?这是一种为游客提供兼顾导游、驾驶、行程安排等多方面的管家式旅行服务。在今年8月上旬发布的《2023~2024浙江省旅行社行业状况调研报告》中,调研的全省125家旅行社企业中,有超过两成企业已经尝试开展“司兼导”业务。

多家旅行社小包团业务占比过半

早上从旅行社拿到行程单,首先核实客户的大交通、景区、用房等信息和餐饮、游览需求,通过政府监管平台上传行程单;随后前往机场接到客人、搬运行李,前往酒店办理入住;到达景区后,停好车带领游客参观并做好专业讲解;到了用餐时间,及时推荐景区周边特色餐厅,偶尔还要调整行程预约下个目的地的门票……这是北京精诚假期国际旅行社有限公司(下称“北京精诚”)专职导游吴江一天的行程表。从2015年起,他就开始从事“司兼导”服务。

“我们是北京地区最早吃‘螃蟹’的车队之一。”吴江告诉记者,之所以选择转型做“司兼导”,一方面工作量相比带大团更轻松,另外在薪资方面有一定优势。

“今年暑假,家庭游、亲子游的产品需求更多了,2~6人的小包团占了我们三分之一业务量,路线和体验普遍偏向中高端的深度游,对‘司兼导’服务的需求量很大。”北京精诚国内游专线负责人王明瑶告诉记者,选择“司兼导”服务的客人,可以享受更自由的行程。但同时,他们对服务人员有更高的要求。由于这两年小包团量明显增加,公司专门开设部门负责这块业务,暑期高峰期,公司专门拨了100多人力参与“司兼导”服务。

在浙江,定制团、小包团越来越成为热门趋势。

“暑期20人以内的小包团产品占到了我们总业务量的60%左右。”浙江新世界国际旅游股份有限公司工作人员周霓告诉记者:“有800多位游客,选择小包团方式畅游内蒙古草原。”

浙江光大明悦国际旅行社有限公司(下称“光大国旅”)国内旅游部经理余希也发现,暑期前往北京的客户中近70%选择6~7人规模的小包团方式,两三个家庭常常会包下一辆7座商务车,人均团费在6000元左右。

“导游一趟行程下来就可多赚约2000元,游客也能以更划算的价格体验高品质服务。不过,这种出行方式对服务人员提出了更高要求,不仅要车开得好,景点讲解也要到位,对体力脑力都是考验,一般是30岁~40岁的导游在做‘司兼导’。”余希说。

要会飞无人机会旅拍

新疆,是每年暑期都非常火爆的国内旅游目的地之一。一两个家庭租车畅玩全程已是常见的出行方式。

“旱地拔葱”,是今年爆红的无人机航拍方式。瞬间“拔地而起”的闲云、雪山、杉树……能够带来令人震撼的视觉效果,同时也对无人机使用者在拍摄角度、运镜效果、机器操作上有较高要求。

不过,用“旱地拔葱”为游客拍摄一组旅拍大片,已成为新疆许多接送小包团司机的“标配”操作。

“去年暑期,我们发现私家小团订单越来越多,就在今年初培训了30多名本地专职司机,

每辆车还都配备了无人机,用于司机为游客提供旅拍服务。”新疆乐游四方国际旅行社有限公司,是当地拥有较多旅客营运车辆的旅行社企业之一,其国内游业务负责人冯硕表示,目前2~6人的小包团业务量约占该社总业务量的20%,但相比去年同期增长了30%。

光大国旅的暑期新疆游产品也以2~6人的散拼小团为主,出行配置是7座的商务中巴车,两个月共收客180多人。

“我们的新疆游产品一般都是2人起团、6人封顶,8天行程价格在1.1万元左右。行程中,司机提供免费无人机旅拍服务,餐饮也是推荐沿途特色餐馆自行消费。”余希表示。



8月末新疆导游小周在给杭州游客拍特写 受访者供图

从业者综合收入增加近30%

8月上旬,在浙江省旅行社协会发布的《2023~2024浙江省旅行社行业状况调研报告》(下称《报告》)中就提到,旅游服务模式正在成为旅行社重点推进的转型方向之一。

《报告》调研了全省125家旅行社企业,有76.8%的企业开始涉及高端定制服务,23.2%的企业尝试开展“司兼导”相关业务。

“以家庭游为代表的小团化出行成为新趋势,‘司兼导’将是未来导游主要服务方式之一。”《报告》主笔人方小平表示,“司兼导”模式在欧美国家已经十分流行,从业者需要具备良好的驾驶技术和身体素质、丰富的景区知识、娴熟的社交应变能力和专业的事后处理能力等。

“在国内,从业者和企业首先要具有导游证、车辆营运证,但目前各地对‘司兼导’的行业管理规范并没有统一标准,因此,游客选择服务时一定要看准正规旅行社。根据《旅游

法》,导游必须由旅行社委派才可参与业务,即使同时拥有导游证和营运证也不能擅自招揽生意。”

2023年3月,交通运输部与文化和旅游部联合印发《加快推进城乡道路客运与旅游融合发展有关工作的通知》,提到了“在保障安全稳定的前提下,旅游城市可结合实际需求,探索由同时获得出租汽车驾驶员从业资格和导游证的从业人员,在市域范围内依法依规向旅客提供运游融合服务。”这条政策的出台,更有利于各地文旅市场进一步探索“司兼导”服务模式。

“服务是旅游业的核心竞争力,未来‘司兼导’肯定是一条新赛道。”方小平预测,随着导游职业自由化趋势显现,十年后可能超过一半的国内旅游市场将与“司兼导”业务有关,商务游、家庭游、入境游都将是主阵地。

视觉中国供图