

马来西亚——

# 开展推广活动 提升服务水平

本报记者 张聆芳

吉隆坡国际机场是大部分国际游客开始马来西亚旅行的第一站。航站楼内,中文指路标识随处可见,广播中也不时传出中文提示,不少热情的机场工作人员还可以用中文为游客提供指引。马来西亚旅游、艺术和文化部部长张庆信介绍,马来西亚旅游部门已在当地所有国际机场派驻可以提供中文服务的工作人员,希望能为中国游客入境马来西亚提供便利。

2019年,中国游客赴马来西亚旅游超过300万人次,占马来西亚国际游客总数的近12%,为马来西亚创造了17.8%的旅游收入。自今年2月中国赴马来西亚团队旅游恢复以来,到马来西亚的中国游客数量再次迎来大幅增长。在中国出境游热门目的地排行榜上,马来西亚目前也名列前茅。截至6月,每周约有200架次航班往返于中国大陆和马来西亚。

目前,马来西亚正积极打造“2025马来西亚旅游年”,致力于在2025年实现接待2350万国际游客、创造768亿林吉特(1林吉特约合1.5元人民币)旅游收入的目标。马来西亚驻华大使努西尔万表示,中国游客对马来西亚旅游业发展非常重要。

马来西亚旅游局国际市场处高级处长马诺哈兰也表示,中国是马来西亚重要的客源市场,“我们很高兴成为中国试点恢复出境团队游首批目的地国家之一!”

马来西亚旅游局报告显示,预计今年将有1610万国际游客访马,中国游客数量将超过500万。马来西亚旅游、艺术和文化部与马来西亚旅游局今年与68家相关机构合作,已在中国多地开展营销路演活动,涵盖北京、上海、重庆、广州、厦门等城市。马来西亚旅游局还积极举办线下商务洽谈会、休闲旅游及主题旅游推介会等活动,进一步向中国游客展示马来西亚旅游资源。

此外,马来西亚政府正通过加快办理签证申请手续,积极提升国际机场服务水平等,进一步保障赴马中国游客的旅游体验。越来越多马来西亚当地酒店正通过招聘会讲中文的员工来增加对中国游客的吸引力。马来西亚驻华使馆旅游参赞端莱嘉利表示,马来西亚旅游局将持续加大与航空公司、旅行社、旅游商家和酒店的合作,为中国游客提供更高水平的服务。

巴西——

# 注重细节打造 组合专属套餐

本报记者 陈一鸣

中午时分,巴西里约热内卢市中心的几家快餐店一派热闹忙碌景象,不少中国游客正在享用当地的特色午餐。“今年以来,中国游客数量明显增多,我们快餐店的生意也越来越好了!”一家快餐店的服务员露西娅·马丁斯说。

“巴西从政府到民间都为更多中国游客的到来做好了准备。”里约市旅游大使、里约山河艺术与文化协会主席玛西娅·梅尔基奥尔介绍,巴西目前已有39家旅行社获得授权,可以接待来自中国的团体游客。过去20年,巴西的中国游客数量不断增长,2019年曾有约6.8万中国游客抵巴旅游,“我们对中国游客的回归充满期待。”

据了解,里约、圣保罗、巴西利亚等巴西大城市以及一些旅游胜地的许多酒店,都为游客专门准备了电热水壶等电器。一些酒店还开通了中文电视频道,并向中国游客提供中文报纸。此外,越来越多的当地餐厅开始制作中文菜单。巴西瓦

加斯基金会法学院巴中研究中心主任埃万德罗·卡瓦略表示,中国是国际旅游市场重要的游客来源国,中国出境游有序恢复并迅速回暖,将为巴西等国的经济发展带来积极影响。

为更好地保障中国游客安全,里约旅游警察局和中国驻里约总领事馆合作推出的里约旅游警察中文培训班日前正式开班。该培训班分为10个课时,由里约天主教大学孔子学院的教师授课。当地警员丹妮尔·克雷斯特说,中国游客将为推动里约经济发展发挥重要作用,“我愿与同事一起为保障游客安全、促进巴中人民友好往来贡献力量。”

梅尔基奥尔表示,考虑到距离和文化等因素,来到巴西的中国游客一般还会再游览两三个其他南美国家。许多巴西旅行社因此正联合周边国家同行,联手为中国游客打造更加多样化的专属旅游套餐。“巴西乃至整个拉美和加勒比地区,都在为迎接更多的中国游客做积极准备。”

西班牙——

# 线上展现魅力 着力人文体验

本报记者 颜欢 许海林

今年是中国和西班牙文化旅游年。日前,“世界旅游联盟·中西旅游对话”在西班牙首都马德里举办,来自中西两国旅游主管部门、相关协会和企业界人士共聚一堂,探讨如何为中国游客提供更加贴心、更为便利的服务。西班牙国家旅游局局长米格尔·桑斯表示,西班牙和中国都是旅游大国,期待两国旅游合作进一步升温。

中国是西班牙重要的国际游客来源国之一,2019年到访西班牙的中国游客达70万人次。中国游客在西班牙平均停留时间为8—10天,是在西班牙平均停留时间最长的国际游客群体之一;中国游客“重游”西班牙的比例更是高达38%,比欧洲其他国家平均高出10个百分点……西班牙工业、贸易与旅游大臣埃克托尔·戈麦斯·埃尔南德斯表示,中国游客促进了西班牙经济社会的可持续发展。

为吸引中国游客,西班牙国家旅游局不久前邀请中国旅西自媒体创作者,以毕加索、博物馆、小众景点等细分主题,在中国社交平台上进行多场直播活动,向中国游客推介西班牙特色景点和旅游产品,获得不少关注。巴塞罗那因建筑大师高迪享誉世界,是中国游客在西班牙旅游的主要目的地之一。巴塞罗那旅游局国际推广经理马特奥·阿森西奥表示,巴塞罗那将结合当地美食、体育、文化创新和流行趋势等丰富元素,让中国游客获得难忘的人文体验。

据悉,西班牙国家旅游局已为吸引中

国游客投入上百万欧元。目前,中西间直航航班每周约15班,在西班牙的机场、街道、商店里中文指示牌越来越多,许多商家开始支持中国手机应用支付。世界旅游联盟副主席、欧洲旅游委员会执行主席爱德华多·桑坦德表示,越来越多的中国游客选择来欧洲自由行,西班牙旅游业将更加注重提升个人旅行体验和安全感,以适应年轻游客群体呈现出的新特点,满足他们对西班牙旅游的期望和偏好。“西班牙正张开双臂欢迎中国游客,将为中国游客提供更多优质旅游产品和服务。”



⑤

## 一些国家热切期待中国游客的到来

# 为全球旅游业发展注入更多活力



①

今年以来,中国出境游有序恢复并迅速回暖。伴随着暑期旅游旺季的到来,许多国家对游客充满期待,并通过各种方式吸引中国游客。一些国家旅游部门负责人或从业人员表示,中国是全球最重要的游客来源国之一,中国游客的到来将进一步提振经济复苏信心,为全球旅游业发展注入更多活力。



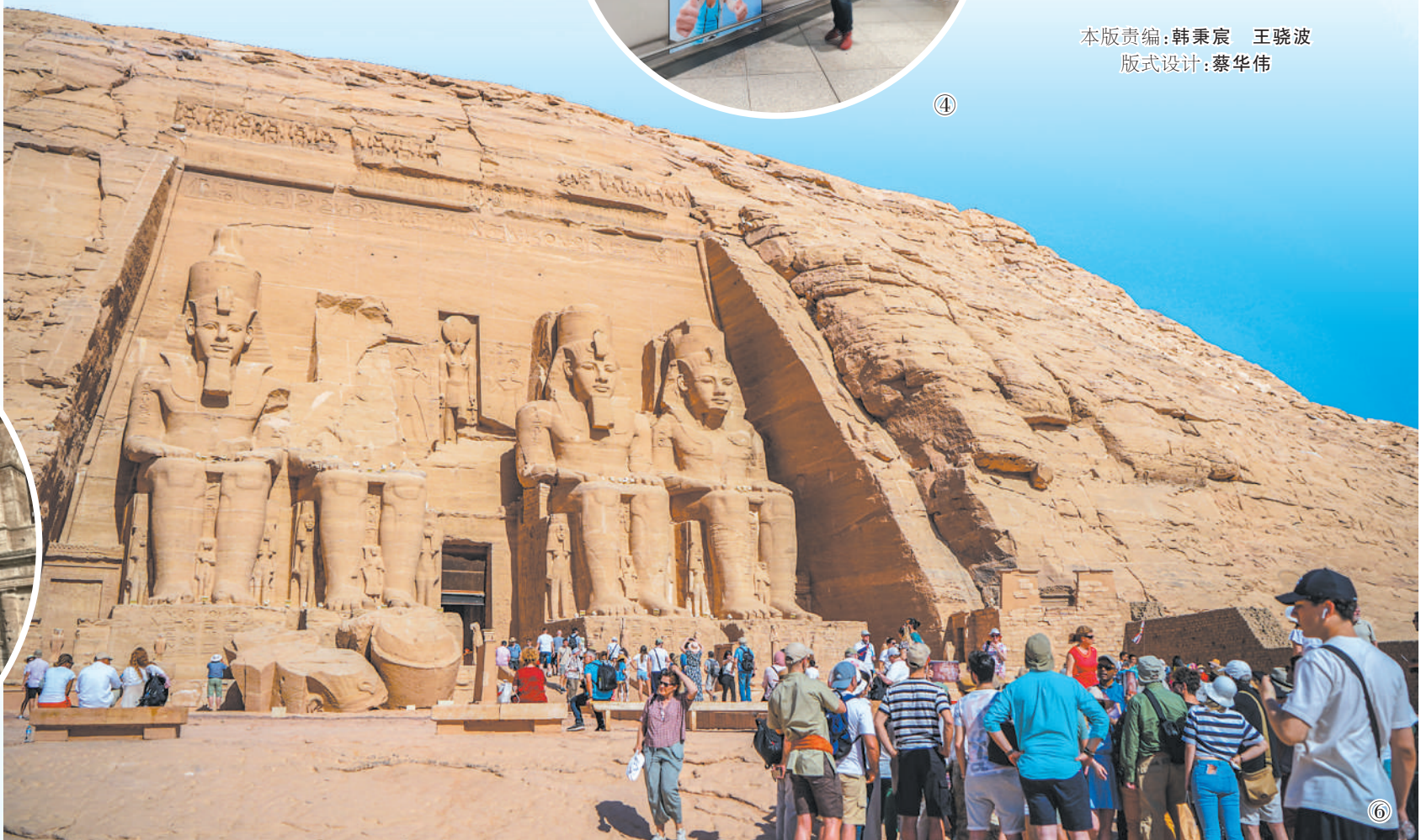
②



③



④



⑥

埃及——

# 简化签证流程 配备中文解说

本报记者 黄培昭

带中国游客观赏完金字塔声光秀后,导游阿姆鲁回到家已经是夜里10时多。他一边喝着红茶,一边安排着第二天的行程……近几个月,来埃及旅游的中国游客越来越多,“不仅增加了埃及导游和其他旅游从业人员的收入,也促进了埃及旅游业的整体发展。”阿姆鲁说,他每次都会手捧鲜花在机场迎接中国游客,旅行社总经理有时也会一起去欢迎那些远道而来的中国客人。

旅游业是埃及经济的支柱产业之一,每年对埃及国内生产总值贡献达15%,为埃及创造约250万个就业机会。当前,埃及正着力提振旅游业,相关部门和机构将中国游客视为旅游市场发展的重要动力。“许多中国游客对埃及的历史文化和旅游资源兴趣浓厚,他们的来访将给埃及旅游业带来更多活力。”开罗吉萨区旅游办公室负责人伊德里卜说。

为更好地服务中国游客,埃及政府简化了中国游客的签证申请流程,中国公民可以在线申请电子签证,或在抵达开罗机场时办理落地签。埃及旅游部门在中国开设了官方网站和社交媒体账号,向中国游客提供相关信息和旅游建议。埃及旅行社等旅游机构正进一步提升中文服务水平,让中国游客在埃及旅行期间能更好地领略埃及的历史文化和自然风光。

埃及《金字塔报》报道说,埃及政府采取了一系列举措来吸引中国游客,不仅专门为中国游客推出了专属的旅游套餐和优惠措施,还向中国游客提供个性化的旅游行程和定制服务,进一步优化中国游客在埃及的旅游体验。

现在,金字塔、狮身人面像以及卢克索神庙等著名景点及其声光秀等表演都配有中文解说,让中国游客能更好地了解与景点相关的历史文化。“看到中国游客能够沉浸在声与光营造的氛围之中,即便表演已经结束也久久不愿离去,我很开心。”阿姆鲁说。埃及开罗大学社会学教授哈桑表示,引人入胜的声光表演、用中文讲述的景点历史,增强了中国游客的参与感和体验感,将吸引更多对埃及历史文化感兴趣的游客前来。

图①:在马来西亚吉隆坡国际机场,工作人员欢迎中国游客。

马来西亚旅游局供图

图②:在印度尼西亚巴厘岛伍拉莱国际机场,工作人员为中国游客佩戴迎宾花环。

新华社记者 徐钦摄

图③:巴西里约旅游警察参加中文培训班。

本报记者 陈一鸣摄

图④:希腊雅典国际机场内,旅客走过用中文书写的广告海报。

本报记者 谢亚宏摄

图⑤:在意大利罗马斗兽场,游客正在阅读带有中文解说的标识牌。

本报记者 谢亚宏摄

图⑥:埃及热门景点阿布辛贝神庙外游人如织。

雅斯曼摄(影像中国)

本版责编:韩秉宸 王晓波  
版式设计:蔡华伟