瑞士重视中国游客　中国学习瑞士经验

中瑞旅游互利互惠

赵 珊　张 琪　敖阳利

中国国家主席习近平从1月15日至1月18日对瑞士进行国事访问。瑞士再度成为中华儿女关注的焦点和中国游客出游的热点。

小巧精致的瑞士，一直都是中国游客喜爱的旅游目的地。从瑞法意等欧洲多国连线游，到瑞士一国深度自由行，有越来越多的中国游客到访瑞士。同时，瑞士作为旅游大国，其旅游业的成功经验也值得中国旅游业学习借鉴。两国旅游交流密切，互利互惠。

中国游客体验瑞士滑雪课

从观光游到深度体验

中国游客对蜿蜒的莱茵河、高耸的阿尔卑斯山等瑞士的自然风光了解度很高，认为瑞士是世界上最具有代表性的人与自然和谐共处的典范。瑞士名表等瑞士科技代表的工匠精神，吸引着想要一探究竟的中国游客。

中国目前是瑞士旅游海外第四大客源市场。瑞士国家旅游局北京办事处负责人介绍说，近年来，中国游客赴瑞士旅游一直保持每年稳定增长。但2016年1至10月，中国游客在瑞士过夜数为114.5万夜次，同比下降17.3%。瑞士旅游局分析去年出现负增长的主要原因为欧洲国家的恐怖袭击事件和开启了申根国指纹签证等。但瑞士旅游局对中国游客赴瑞士旅游的前景依然十分乐观，保守预计2017年将有5%至10%的增长。

中青旅领队陈玉东说，相较于意大利、法国等欧洲国家，瑞士对中国游客的最大吸引力是它的自然风光。中国游客在阿尔卑斯山、少女峰、琉森湖等地感受到纯净的自然。此外，瑞士的环保意识非常强，中国游客到瑞士后都会对此有非常深刻的感受。

众信旅游西欧部门产品经理安琳琳介绍说，近几年中国游客去瑞士的需求每年都有变化。最初，大家都是选择去瑞士的首都伯尔尼、金融中心苏黎世、钟表之城日内瓦等城市看看。最近几年，越来越多的中国游客选择深度游览，比如爬雪山、坐游船，住瑞士的“世外桃源”小镇和阿尔卑斯山的民宿，欣赏如画的风景，感受淳朴的民风，呼吸自然的新鲜空气。这些都是中国游客到瑞士旅游需求倾向的变化。

中国是瑞士旅游首要市场

瑞士一直以来十分关注中国旅游业的发展，重视中国旅游市场的开拓，瑞士国家旅游局把中国视为全球策略的首要市场。

瑞士国家旅游局负责人表示，在中国的市场推广并非只关注数字，更关心市场发展变化。他们欣喜地看到，中国游客明显从团队游开始转化为个人游，自由行市场在明显增长，这说明中国游客越发成熟起来，要求更高，需求更多样化，中国旅游市场正在健康发展。针对中国游客兴趣爱好的不同，瑞士国家旅游局在中国进行市场精准细分，把夏季游客分为：观光游客、户外发烧友和文化旅者；把冬季游客分为：观光游客、冰雪爱好者和滑雪发烧友。瑞士更关注新产品，以迎合和满足更成熟的中国游客的兴趣爱好。

瑞士作为冬季旅游发源地，拥有优越的雪地条件和悠久的雪上运动传统。瑞士已经连续几年在中国重点推广冬季旅游。今冬，瑞士国家旅游局在中国力推少女峰地区、日内瓦湖区、马特宏峰地区、琉森湖区等冬季经典度假目的地，按照滑雪发烧友和冰雪爱好者的不同需求，在产品和服务上细分推出各项活动。瑞士10个滑雪场将根据预订提供中文滑雪教练服务。为了满足中国冬季游客市场需求逐年增长，有史以来最多的中瑞滑雪教练团队随时待命，准备迎接和服务中国滑雪团队和个人。

中国旅游应向瑞士“取经”

瑞士是一个具有悠久历史的传统旅游大国，也是世界上最著名的旅游目的地之一，既是旅游发展的先驱，也是冬季旅游的发源地，素有“旅游业摇篮”和“世界花园”的美誉。瑞士旅游业十分发达，是瑞士经济的支柱产业。

瑞士国家旅游局负责人介绍说，瑞士旅游资源开发首先以尊重自然为前提，重视可持续发展。持续不断的再循环系统，严格的排放标准，良好的废弃处理，精心控制的景观规划，严格的建设条件、人才培训以及众多环保活动都是保持旅游竞争力的基础。瑞士一贯以“瑞士制造”的一流品质闻名于世，瑞士人关注细节，无论青年旅舍，还是顶级的豪华酒店，都致力成为同类中的佼佼者。一切从游客需求出发，关注体验，以优质旅游服务为经营理念。

瑞士有哪些旅游经验值得中国借鉴呢？中国旅游研究院国际所所长蒋依依分析说，瑞士旅游发展的高水平主要源自于以下几个方面：首先，政府大力推动生态环境保护，既为旅游业提供良好的生态资源，也为旅游业持续发展提供了保障。其次，瑞士实行开放的旅游政策。瑞士实施较为宽松的签证政策和全境购物退税的鼓励政策。欢迎外国企业投资，并提供相应便利条件。此外，瑞士旅游业与关联产业相融合，并积极培养高素质人才。旅游业积极与机械制造、化工医药以及食品加工等优势产业相融合，促进了购物旅游、美容康体旅游等产品的发展。瑞士还高度重视旅游人才教育和培训，瑞士洛桑酒店管理学院与美国康奈尔大学并列为世界酒店管理专业第一。

中国社会科学院财经战略研究院副教授魏翔说，瑞士是一个多山的国家，它在自然公园、探险公园、国家度假区方面的经验都是非常先进的，在可持续旅游、永续旅游方面，瑞士领先于全球。中国的贵州省也是山地省份，一直在谋求和瑞士旅游合作。此外，中国面临大规模旅游开发，瑞士在古村落永续运行方面，给我们提供了新的模板。

瑞士瓦尔瑟山谷

链接：

赴瑞士旅游注意事项

瑞士是一个相对安全的国家，所以不必像在欧洲有些国家要担心人身和财物安全。瑞士当地多使用的货币是瑞郎而不是欧元，游客一定要提前置换瑞郎，尽量不要携带欧元。

瑞士除了景点和餐厅，其他百货商店、药店等在周末都不营业，自由行游客要规划好时间。此外，瑞士的交通系统尤其是火车非常方便，瑞士城市与城市之间虽离得不远，但最便捷的交通方式是火车。若游客停留时间比较长，建议购买瑞士交通铁路通票，坐火车更方便，有的景点还可以打折。

瑞士多山区，不同地方温差较大，且早晚温差也大。特别提醒，瑞士是一个非常纯净和环保的地方，所以游客到了当地一定要遵守环保的规矩。

做旅游精品需『工匠精神』

赵 珊

在大众旅游时代，旅游市场不断发生变化，旅游选择精品化、旅游消费个性化、旅游服务细致化。面对这些变化，中国旅游如何提升品质？如何做出精品？如何吸引更多的海内外游客？

笔者认为，中国旅游不妨学习瑞士制表商对每一个零件、每一道工序、每一块手表都精心设计、专心打磨、用心制造的态度，弘扬“工匠精神”，在精益求精、提升品质上下工夫。中国旅游人只有具备了“工匠精神”，才能实现中国旅游从粗放发展到精致提升的转变，唱响中国旅游品牌。

何谓旅游业的“工匠精神”？就是旅游业者对自己研发设计的旅游产品精雕细刻、精益求精的精神理念。

旅游业的工匠精神体现在服务和细节。旅游业是与游客打交道的行业，必须讲求以人为本，服务先导。服务的要义之一就在于细节，细节决定品质，决定竞争力。

诸如如厕之类的小事情，既是满足游客出行的必须，更是直接影响到旅游体验。虽事小，却由细节一斑可窥旅游环境的优劣。来自美国芝加哥的游客大卫游览贵州安顺龙宫景区后说：“龙宫景区公厕干净无异味，如果其他景区内的厕所也有这样的水平就太好了。细节决定着旅游的成败，而旅游厕所往往容易被忽视”。于细微处见精神，中国旅游业实施的厕所革命的意义正在于此。

旅游业的工匠精神体现在敬业和严谨。旅游业的服务对象是人，每个旅游产品对应不同的个体。比如说，导游领队每次面对不同的游客，讲解是简单的重复还是因人而异做个性化的讲解，取决于主观因素，因此，敬业精神和认真严谨的做事态度就显得尤为重要。

瑞士的酒店业管理处处透出工匠精神。酒店业的概念最早就起源于瑞士。在瑞士接受过专业培训的酒店经理，都具有一丝不苟的工作态度、务实肯干的敬业精神、物超所值的专业服务素质、严谨细致的工作作风，深谙纯正的酒店业文化以及能够有效管理多元化的员工团队。每一位住店客人，从一走进酒店，在每一个细节上，都能淋漓尽致体会到瑞士人的工匠精神。这种严谨细致的工匠精神，非常值得中国旅游业者学习。

旅游业的工匠精神体现在个性和创新。工匠不是简单的复制模仿。在旅游发展初期，旅游产品出现了标准化、规模化、批量化的倾向。像盲目跟风建主题乐园，这样的重复建设太多，游客的重游率很低。迪士尼能占到世界主题公园市场的50%以上份额，是一步一步打拼出来的。中国的主题乐园要想得到更好的发展，一定要有工匠心，不能只看短期盈利。用工匠精神打造旅游产品，突出产品的个性，赋予每个产品不同的文化内涵，下功夫把每一个元素做到极致。

魅力之都日内瓦

李雪梅

镶嵌在阿尔卑斯山脉和汝拉山区之间，坐落于日内瓦湖和罗纳河的交界处，这就是瑞士西南部城市日内瓦。虽然面积很小，人口也只有18万，但日内瓦却是名副其实的国际化大都市，常常有商品展销会和博览会在这里举行。日内瓦以“和平之都”著称，它既是联合国的欧洲总部和红十字会总部的所在地，也是钟表业的摇篮。

位于日内瓦湖上的大喷泉是日内瓦的象征，能喷射出140米高的水花。大多数日内瓦大型酒店和高档餐厅都环绕在湖滨的右侧。日内瓦的中心，即老城区，拥有购物和商业街区，位于湖滨的左侧。老城区有迷人的湖岸、湖畔散步的场所、不计其数的公园和生机盎然的小巷，是散步的理想之地，还有风格典雅的小店铺等着游客的光临。

日内瓦有种类繁多的博物馆，比如藏有各式精美手表和音乐钟的拉绍德封国际钟表博物馆，国际红十字会和红新月会博物馆，讲述这些博爱主义组织为世界作出的巨大贡献。日内瓦大剧院和日内瓦歌剧院里常常有国际知名艺术家的表演。

圣皮埃尔大教堂是老城区的标志性建筑。融多种建筑风格于一体，圣皮埃尔大教堂向人们讲述着悠长而错综复杂的古老历史。

日内瓦花钟是世界上拥有最长秒针的植物钟，它的秒针长达2.5米，各秒点的距离为27厘米。钟表周长为15.7米，直径为5米。此花钟由6500多种各色各样的植物装饰而成。

日内瓦的节庆活动包括日内瓦节、攀城节。每年3月在日内瓦举行的国际汽车展是世界最著名的汽车展之一。

日内瓦掠影　新华社记者　徐金泉摄

达沃斯之美

敖阳利

达沃斯冬季雪景

有着“世界公园”美誉的瑞士是一个风景秀美的山国，而兰德瓦瑟河谷的达沃斯小镇则是其重要点缀。达沃斯位于瑞士东南部格里松斯地区，靠近奥地利边境，隶属格劳宾登州，因托马斯·曼的《众魔之山》而闻名，是历史悠久的旅游度假胜地。作为阿尔卑斯山区规模最大、海拔最高的度假村，达沃斯是著名的高山休闲疗养、度假健身、会议胜地，一年一度的世界经济论坛在此举办更令达沃斯声名远播。

洁净空气与独特风光

达沃斯四面环山，海拔1560米，是欧洲海拔最高的城镇，因空气洁净清爽而大受好评。达沃斯气候宜人，是疗养和旅游的胜地。20世纪初，这里设立了呼吸系统疾病的治疗所，奠定了现在酒店业发展的基础。

托马斯·曼在《众魔之山》中将达沃斯描写为“一个夹在群山之中类似峡谷状的狭长地带”，游客可在风光秀丽的山谷或极具浪漫和野性之美的峡谷中徒步旅行、骑自行车环游，尽享运动的乐趣，呼吸纯净的空气，欣赏独特的自然风光。

达沃斯有两条横穿整个城镇的东西向的主要街道——普罗姆纳街和达尔街，游客可乘着马车或乘着雪橇观光整个小镇，游览质朴美丽的塞提克山谷和斯克莱塔冰河的峡谷；极具创意和现代感的基尔西纳美术馆——为纪念德国表现主义大师基尔西纳而建，博物馆内几乎收集了他所有公开发表过的作品；在蒙施泰因可参观拥有百年历史的奶酪工厂以及全欧洲最大的啤酒酿造基地，学习酿造啤酒的知识、参观厂房和品尝美酒，这也是格劳宾登州首个对游客开放的啤酒厂。

从达沃斯普拉茨的中心乘坐登山齿轨即可到达沙茨阿尔卑山峰观景台，在这里可一览达沃斯峡谷和阿尔卑斯全景，极具魅力，每年5月中旬至9月末对游客开放。在餐厅旅馆的旁边，还坐落着栽培有800多种花草的高山植物园和香草庭院。此外，达沃斯湖设有游泳场和帆船冲浪中心，提供悬挂式滑翔、翼伞滑翔、山地车和直排轮滑等游玩项目。

童话世界与滑雪圣地

达沃斯拥有欧洲最大的天然冰场，是世界级和欧洲级高山冰雪运动赛事的重要赛址之一，也是全世界滑雪和单板滑雪运动爱好者的圣地。

在海拔1124米至2844米之间，有58条滑雪索道，320公里的滑雪坡地，75公里的越野滑雪道，两个人工溜冰场和一个全欧洲最大的天然溜冰场。这里常年拥有不少于三条的雪橇跑道。位于达沃斯和克洛斯特斯地区的七大滑雪圣地已被纳入冬季运动竞技场项目。其中，设有U形和环形滑雪场地的亚考布斯峰是单板滑雪爱好者的圣地。

除了滑雪，在宁静的假日时光中，游客亦可乘着马拉的雪橇，进入冰雪覆盖的山谷；或亲自踏上全程111公里的人行道和雪鞋小径，感受达沃斯山川的雄奇壮丽，惬意之极。

达沃斯是瑞士境内阿尔卑斯山脉观光的经典路线——“冰河列车”的必经之站，冰川快车和伯尔尼纳快车上的游客在这里开启新的旅程。

本版图片除署名外，来自瑞士国家旅游局官网