

全球关注中国游客新需求

本报记者 尹婕

中国旅游研究院对全国60个样本城市开展的《中国城乡居民出游意愿调查》显示，今年第二季度我国居民出游时间集中在5月份，其中选择出境游的比例达27.62%。根据中国旅游研究院发布的《2017年中国出境旅游大数据报告》，2017年中国公民出境旅游突破1.3亿人次，花费达1152.9亿美元，中国继续保持世界第一大出境旅

游客源地地位。中国出境旅游已呈现出“消费升级、品质旅游”的特征与趋势。

这一庞大市场的吸引力，促使中国游客出境旅游的目的地国家和地区不断加大对中国游客的关注和研究力度。中国游客呈现出哪些新特征，对旅游产品有哪些新要求？中国游客期望怎样的旅游服务？

“最科技”的游客

如今，外国人对中国游客的“画像”越来越精准、贴切，诸如“中国游客出门必带水壶、保温瓶、自拍杆”“希望旅行计划安排紧凑”“中国游客热衷海外购物多半是觉得便宜”“中国游客必须24小时有网络”等，以上是一位名叫沃尔克的德国旅游工作者总结的中国游客特征，他已与中国游客打交道多年。沃尔克还发现，现有的大多数针对中国游客的市场分析，都把目光集中在中国游客的购买行为和统计数据上，而缺乏对中国游客行为中蕴含的情感需求的调查分析。

中国游客乐于接纳新兴科技，擅长运用科技解决从计划旅程到预订、再到旅游结束后的体验分享等旅游全过程，这已成为全球旅游市场对中国游客的共有印象。根据《我的旅程洞察报告》，中国游客的移动端旅游预订量远超过亚太地区其他国家。在所有平台中，受访者均更倾向于使用移动设备查询(62%)和预订(66%)旅游项目，而在日本这一数字只有23%。只有1%的中国游客表示在旅游时不会使用数据漫游服务。出境旅游前，在购物网站上花费25元左右订购移动路由器，是如今大多数出境游中国游客的选择，以便他们在旅途中与家人分享照片或感受。

《我的旅程洞察报告》还显示，中国游客乐于积极接纳新兴科技创造的全新服务及全新业务模式。据统计，90%的中国游客表示在旅途中曾使用共享出行应用，80%使用过共享住宿服务。这一数据在亚太地区处于最高水平。

中国旅企“反应快”

2017年，自由行服务平台马蜂窝旅行网宣布成立AI事业部，深度开发马蜂窝大数据平台，剖析用户特征与兴趣偏好，打造全球首款超智能旅行机器人“蚂蜂1号”，利用科技将旅游大数据更高效地应用到旅行场景中，为用户提供个性化旅行体验，例如为



中国游客出境游。来自网络

游客创建旅游路线、向用户推荐酒店和景点等。

近日，携程发布了新内容产品氢气球平台。氢气球平台是一个内容分发模式的旅游生活平台，定位为“第三方旅游生活垂直内容聚合平台”，主要分发平台资讯、达人旅游与生活经验等内容，为保证品质原创内容的输出，氢气球平台将通过激励机制鼓励原创者进行创作，并将利用大数据进行精准推送。携程方面表示，这是一款全新的内容产品，也是一次迎合当前旅游市场的大创新。携程首席执行官孙洁指出，要用大数据、人工智能应用改变人们的出行方式。

Amadeus大中国区在线旅游执行总裁兼中国区总经理钱志龙指出，与亚太地区其他国家的游客更加依赖谷歌地图或脸书等全球性应用不同，中国游客心目中最能为旅途增值的三大移动应用携程旅行网、微信和途牛旅游网，均为中国本土企业。这不仅反映了中国游客对本土产品的青睐，更彰显了这些本土企业的强大实力。哈佛大学商学院教授史兆威曾在一篇文章中指出，“拥有一个庞大的国内市场来进行‘练手’并优化生产，这对

中国生产商来说是一个巨大的优势。”

携程首席财务官王肖璠在博鳌亚洲论坛上指出，在移动互联网领域，中国的很多产品正引领世界潮流，未来面对高昂的获客成本，互联网企业需要更多的创新。

“中国式服务”重品质

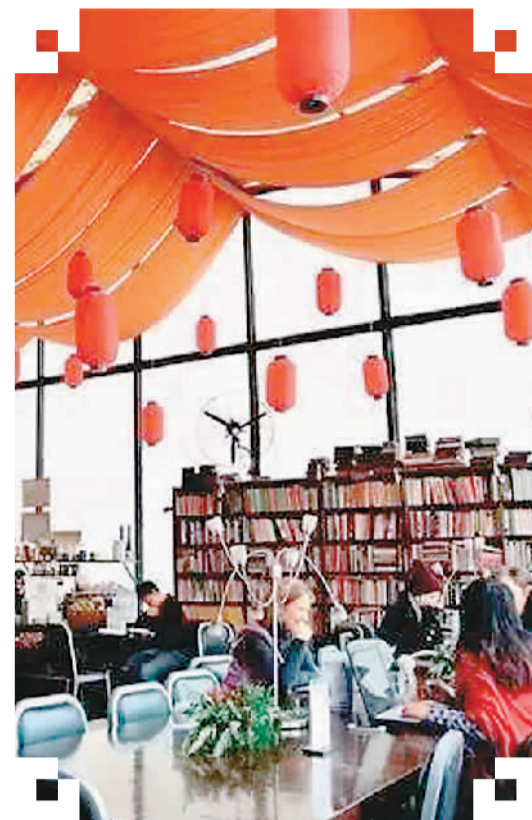
中国旅游研究院院长戴斌指出，中国游客越来越关注安全、品质和体验，推动着市场更细分，也更理性。这也使得目的地竞争的焦点从过去以拼资源为主，发展到如今把握消费者需求变化，以提供相应的产品和服务上来。

日前，第十四届中国出境旅游交易会在京举行，除了对中国出境旅游规模的惊叹，境外旅行商们也敏锐地捕捉到了出境游市场的变化。塔苏斯集团项目总监马特·汤普森说：“相比以往，中国游客对出境旅游的服务品质有了更高的要求，绝大多数游客希望享受个性和定制化的旅游产品和优质的海外生活服务。麦肯锡最近发布的报告预计，到2025年，全球44%的

高端定制旅游消费将来自中国。”

近日，用户林先生在一家旅游网站上点评称：“在新加坡旅行期间，我接到了亲友去世的消息，不得不中断行程，需要提前退掉酒店房间，原以为最终损失均要自己承担。当我求助Trip.com的客服后，他们帮我申请了病退，后续几天未入住酒店的费用也很快退回来了，让我感受到了人性化服务。”Trip.com是一家位于美国加州的初创企业，为用户提供机票、火车票、酒店、租车等预订服务，去年11月被携程收购，之后与携程的服务同步，共享携程遍布全球的呼叫中心资源，通过电话服务与客人沟通，确认具体诉求，并以最快的时间反馈用户。这给了消费者不同于其他国外在线旅游网站的体验，例如，一些欧洲的在线旅游网站多采用电子邮件的方式，与用户沟通相关问题。中国旅游企业提供的更加人性化的服务，给用户带来的体验更佳。业内人士认为，中国旅游电商的服务，有可能成为继“新四大发明”之后输出海外的“标的”。

“在全球范围内成为中国服务的名片，进而成为国际旅游服务标准新的主导者。”孙洁表示。这也是中国旅游企业的目标。



“老书虫”书店内看书的人们。来自网络

带您逛逛「老书虫」

冯麟茜

如今，许多实体书店开始从传统的买卖模式转型为多元经营，一些书店转型升级成为城市的文化空间，一些线上图书平台向线下开店扩展。复苏的实体书店不仅给了读者阅读空间，让文化有了“栖居地”，更成为了城市的精神地标，吸引着无数人前往。

在北京三里屯的繁华闹市中，一座属于阅读者的“世外桃源”静然矗立，那就是“老书虫”书店。2011年，“老书虫”被“孤独星球”系列丛书评为“全球十佳书店”之一，从此被公众熟知，成为独立书店的标杆之一。

“老书虫”位于北京三里屯南街机电厂院内的一处二层小楼上。它外观平平，保留着老式工业厂房的风貌，素朴的外墙上悬挂着标志性的Logo——一只读书的卡通小虫，带着一副大大的眼镜，捧着一本书陷在沙发里痴迷地读着，背后则是一整面书墙。

拾阶而上，木质楼梯的每一个台阶上都刻着书名及其作者，如《西游记》吴承恩、《猫城记》老舍等，一旁的玻璃橱窗内贴着各种书吧活动节目表。走进店内，豁然开朗。四周墙壁都是高至屋顶的书架，高处悬挂着许多作家的照片，八米挑高的橘色帆布天花板映眼帘。店内的读者大多在安静地看书，或是小声交谈，还有不少外国人围坐一桌办起了文化沙龙。

入门斜对角是饮品吧台，架上摆满了酒，小黑板上写着各式饮品、美食信息。这里时常举办电影之夜、故事时间、古典音乐欣赏、朗读会、猜谜等活动，兼具了书店、图书馆、咖啡馆、酒吧、餐厅、活动空间的功能，令人心旷神怡。

“每次来这里我都会有很多新的思考和感触，一方面是因为看书有了新的领悟，另一方面是与交谈激发了灵感。”独立撰稿人陈小姐这样对笔者说道，她还向我强烈推荐周末的讲座，“这里的讲座非常有意思，人气特别高，每次都提前买票。”

“老书虫”店内藏有1.6万本图书，以英文原版书为主，来自不同国家，甚至分类标志都是以英文标注，因此这里也备受外国人青睐。其中，一部分图书内容专门向外国人介绍中国文化，如各式各样英文版的旅游指南，英文版的《time out北京》等。这里还特别设置了一面名曰“China title”的书墙，帮助国际友人加深对中国的了解。

在这里，最受欢迎的活动莫过于“老书虫国际文学节”了。今年3月，“老书虫”刚举办了它的第十届文学节，邀请了全球100位作家来到中国，做了300多场活动，涉及的话题涵盖新闻、历史、艺术和环境等诸多领域。

多年来，“老书虫”致力于推动中外文学交流。自2006年开始，截至2018年4月，书店已举办几千场中外作家活动，先后向大众介绍了近百个国家的作家。除了推荐国外优秀作家作品外，“老书虫”还将中国优秀作家及其作品介绍给国际市场，成为中外文学交流的重要基地。

如果一座城市能够以书店、书吧等形式为游客提供便利的阅读条件，既满足了游客在旅途中的需求，也可以提升城市的文化品位。台湾当地流传着这样一句话：“如果说台北的地理地标是101高楼，那么它的文化地标就是诚品书店。”近年来，随着北京的“老书虫”、上海钟书阁、南京先锋书店等地标性书店的出现，实体书店正逐渐成为一种独特的旅游目的地，呈现并提升一座城市的独特文化内涵。

杜鹃花开天柱山

最美人间四月天，“最惜杜鹃花烂漫”。日前，安徽天柱山漫山遍野的杜鹃花竞相绽放，已进入今年的最佳赏花期。西关主峰景区、炼丹湖景区等海拔千米以上的高山上，生长着野生云锦杜鹃，吸引海内外游客前来踏春赏花。

杜鹃花又名映山红。相传，古有杜鹃鸟日夜哀鸣咯血，染红漫山花朵而得名。每年4、5月是天柱山高山杜鹃花盛开的季节，其品种包括大地红、高山云锦等几十种。登上天柱山，穿过神秘谷，沿途都能看到一片片的映山红。

左图为游客欣赏杜鹃花盆景。

下图为游客在山上拍摄杜鹃花。 黄俊英摄



九江人爱“走湖”

陈修平

初看到“走湖”这个词，很多人可能会以为这是在写某个人具有特异功能，可以在湖面上自由行走。其实不然，九江人所说的“走湖”，其实是指绕着湖行走。

位于江西省北部的九江市，乃众水汇聚之地，因水而名，缘水而兴。水，犹如九江城的灵魂。正是这些温柔、灵动的水，让九江城显得温婉无比、灵秀无限。

万里长江自九江北边流过，一路唱着雄浑的歌谣，豪迈奔放；千里鄱湖环绕九江，滋养着这个鱼米之乡，生生不息。九江不仅城外有大江大湖，城中央还有甘棠湖和南门湖。甘棠湖和南门湖宛如九江城的一双明眸，楚楚动人。在城市中心位置有着两个相依相偎的湖泊，这是九江城的独特迷人之处，也是众多九江人引以为荣的地方。连接甘棠湖和南门湖的李公堤，则犹如九江城挺立的鼻梁，秀美丰

盈。无论是甘棠湖边三国周瑜阅水师的点将台，还是唐朝江州刺史李渤为方便百姓通行而率众筑起的李公堤，均铭记着九江城的悠久历史。每天晚饭后，不少九江人都有走湖的习惯，或相约友人，或携家人。天气晴好的时候，成百上千的男女老少绕着甘棠湖或南门湖一路悠闲地漫步，随意地闲聊，川流不息的人流相汇于李公堤。李公堤两旁立着许多高大的梧桐树，枝叶在李公堤上空相握，令这条近千米的道路成了名副其实的绿道。流动的人影与静止的树影交织在一起，成为九江一道独特的风景！

在绕着甘棠湖和南门湖走湖的人流之中，近年来一个身影几乎每个天晴的晚上都会进入我的视野。那是一位50多岁脸颊瘦削的男子，从他起初踉踉跄跄的走湖姿势，我猜想他或许患过中风。刚开始时，一位和他年岁相仿的女人在一旁扶着他，他走得很

慢很吃力，身体的倾斜度很大。大约半年之后，我看到他一个人走湖，没有人搀扶，走动的时候，他的手不自然地摆动，显得非常机械。每走一步，他的身体都会向一旁严重倾斜，似乎就快要倒下，路过的人们都露出好奇而担心的表情看着他，但他努力使自己的身体恢复直立。日子就这样如流水一样过去。一年之后，这位男子还在坚持日复一日地走湖，他走路的速度也明显快了一些，脸色也好看了。每当带着儿子走湖的时候，我都有意让儿子观察这位重病过后勇敢锻炼的走湖者，让他从小懂得人生旅程如流水一般，就在于持之以恒，不断向前行进。

走湖，已经成了九江人的生活习惯。乐观向上的九江人，正是用这样一种特殊的方式，亲近脚下踏着的土地，礼赞这座美丽的城市，也表达着对生活的热爱！

题图：李公堤 来自网络