



“最美城市候机港”引爆云南文旅融合新探索

背景

紧扣“空港”经济延伸拓展 花之城“城市候机港”诞生

事实上,作为文旅企业,花之城“城市候机港”项目概念的诞生与发展一直紧扣“空港”经济延伸、拓展。

怡美集团旗下的花之城建设初期是以长水机场进出港旅客为基础来进行整个项目设计,作为“到昆明的第一站”和“离开昆明的最后一站”,花之城是一个重要的承接点。在项目内容建设上,花之城原本就是一个复合型的城市商业综合体,有景区、酒店、商场等。

在此基础上,近年来不断完善了针对年轻人的世界百大DJ电音平台“F-PARTY”和针对儿童的“Fun星球”亲子乐园成长空间等内容。也因此,花之城目前的客群结构发生了非常大的变化,不仅有会议团队、旅游团队、商旅客人等,还有很多本地市民也经常前来。其次,在发展过程中不断提升对进出港客人的服务。一方面,承接了东航江苏公司、南方航空、山东航空等公司机组住宿;另一方面开通了花之城到机场的空港快线,每天往返接驳12班次。从硬件到软服务,花之城已成为一个基于长水机场、服务于长水机场的云南文旅大IP。

当前,国家推行“一带一路”建设,云南面向南亚、东南亚的区位优势让长水机场发展打破原有层级限制。据最新规划,昆明长水国际机场性质被定位为“国际航空枢纽”,到2030年将满足年旅客吞吐量1.2亿人次,这就意味着到2030年,长水机场会成为全球十大机场之一。

1月1日,经国务院批准,昆明等5个城市开始正式实施外国人144小时过境免签政策,来自53个国家的人员,可在昆明市免签停留144小时。自此,昆明在国家层面获取的开放性资源再上一个台阶。有业内人士认为,这一过境免签政策的实施将进一步促进昆明向国际型旅游城市发展,为打造国际型中转枢纽城市奠定重要基础。只有吸引更多的“人流”前来、驻足、常驻及消费,才能真正拉动当地空港经济及全域旅游的升级发展。

为此,打造“文旅产业+航空经济”的创新融合发展,至关重要。花之城“城市候机港”应运而生。

当前,15分钟即可到达机场的车程;可免费办理值机手续的CUSS机;与机场实时联通的出港航班显示大屏……并非是花之城仅有的优势。据最新规划,昆明长水国际机场性质被定位为“国际航空枢纽”;最新政策:昆明等5个城市开始正式实施外国人144小时过境免签政策,打造“文旅产业+航空经济”的创新融合发展势在必行。站在云南文旅发展前沿的花之城和空港枢纽昆明长水国际机场(以下简称“长水机场”)为此正在谋变,联手打造“城市候机港”。

打造 春节前延展服务链 提升旅客的效率和体验

花之城与长水机场联动打造“亚洲最美城市候机港”,旨在为国内旅客及144小时过境免签客提供更多有记忆留存点的服务与体验,增多他们在云南的停留时间,及日后更多前来云南的机会,这无疑是一种大胆的创新与尝试。这样的模式,在文旅企业和机场领域,都是非常超前的。对全省发展层面而言,通过让更多旅客感受更为饱满的文化内容、感受更好的服务、感受更高的效率,可以进一步推进文旅产业的迭代升级、推进全域旅游的开拓式发展。

“城市候机港”的概念是鲜活、灵动、具象的,是在花之城与长水机场进行深度对接后,以游客需求痛点为出发,依托花之城自身的产业优势,进行功能有机串联和深度叠加,是真正能解决旅客时间成本、价值效率成本、交通成本及文旅消费需求的综合项目。

据悉,春节前,花之城将开启与云南机场集团合作的第一步,与其旗下空港百事特深入沟通形成系列的服务产品,延展服务链、全面提升航空旅客的效率和体验。对于旅客来讲,是把枯燥的等待变成有价值、有体验的行为。针对旅团客群,花之城与机场集团共同制定的一系列高效、快捷的通关产品,将努力提高团队客在机场的运转效率,降低机场高峰期运营压力。简单来说,就是把一个团队的客人在花之城进行编排整理,根据客人不同的航班时间统筹组合按时送抵机场,以此改善机场候机厅旅客散、乱的问题。

升级 双方优势互补 实现一对一个性化服务

据介绍,目前百事特有提供给中转旅客的全系列产品,此次与花之城合作,双方在基础服务外,能够延展出更多提升旅客体验的创新产品。例如,昆明机场口岸已实施144小时过境免签政策。

此外,如何让经停或中转的旅客在有限的时间段内深度体验昆明,这成为有关部门和机场方面一直在考虑的问题。为中转旅客打造花之城短时停留行程安排;针对两三天甚至更长停留时间的旅客及144小时过境旅客,设计与之需求相匹配的线路产品,也是未来双方将持续加深合作与探讨的方向。

双方还会考虑很多功能实现互通,与客户需求相匹配。长水机场一年接待数千万人,机场里的服务很难一对一迅速响应旅客的各种个性化需求。而花之城,作为云南文旅产业的领军者,拥有许多对于旅客的数据和分析经验,在发现客户潜在需求方面有着巨大的优势。双方优势互补,一起设计出配套的产品和服务,精准地推送给客户,大大提升服务质量及客户满意度。



业内声音

对昆明而言,在打造面向南亚、东南亚的“区域性国际中心城市”的发展之路上,一直亟待找到一个实质突破点。而花之城与昆明长水国际机场的深度融合与携手探索的“城市候机港”概念及系列服务,为此提供了一个创新性的示范。

——昆明学院《旅游研究》主编、教授窦志萍认为,长水机场从本质上讲是“人流”“物流”的集散型交通枢纽平台,未来这个国际门户枢纽的“功能空间”需要面向世界、面向各种人群提供更多元服务,需要富含云南文化、旅游特色的产业、品牌为之代言”。而花之城“城市候机港”项目恰恰是能为不同消费者提供多元立体式服务的聚合型综合载体。

目前单纯的功能性产品已经满足不了客人多方位的需求,只有在更多的服务体验中,让他们了解更深层次的文化特色,才会和一个地方产生情感共鸣和连接。

——云南怡美实业集团有限公司总裁徐江涛认为,要用更多量化的内容、更个性化的服务来满足客户,才会让其产生信任感、依赖感。

花之城“城市候机港”项目的意义并不是简单地只作为值机功能的延伸,而且配套丰富了机场的服务产品。这对旅客、机场、花之城来说,都是一次多赢之举。

——长水机场百事特运营总监唐汉认为,城市候机楼很早就有,但一直作为一个单一的功能体,辐射半径有限,目前来看运营情况都一般。从功能属性来讲,原本花之城就是一个集旅游与城市商业于一身的集散地,自带流量,很多游客和本地市民都会慕名而来,再加上将“值机服务”等原本需要在机场完成的部分功能的前置,它就更能成为旅客乘机、中转名副其实的“最后一站”。

统筹 曹婕
本报记者 张芳 曹婕
实习生 余艾燃 师竹云 文
图片由花之城提供