

统筹做好疫情防控和经济社会发展

# 旅行社学习线上运营 酒店推出入住全程“无接触”服务 旅游业苦练内功待春天

2月25日,携程全球玩乐平台发布信息,全国目前已有超过300家知名景区开门迎客,相比一周前增加了10倍以上。游客量也在复苏,自景区开放后,2月19日到25日一周,携程平台门票预订量每天以100%的速度增长。

连日来,红河州、德宏州、普洱市等云南多地多个景区分区分级有序开放;旅行社趁着暂停经营活动的时间“修炼内功”;伴随着有序复工复产,商旅出行的需求也在增加,酒店坚持做好消毒措施,推出“无接触服务”。做好疫情防控的同时,共盼旅游业复苏。



酒店设施全方位消毒,准备迎客。

相关新闻

## 云南各地景区有序开放

随着云南省多地旅游景区陆续有序开放,更多景区也在分区分类、分批分阶段、分节奏分对象为渐进开放做准备。重点做好“防”与“破”:一边扎实开展疫情防控,一边在产品迭代上破题,重点是挖掘健康价值、明晰景区定位、打造产品新业态。

位于丽江的老君山黎明景区虽然恢复游客接待工作,但仍然把疫情防控当作重中之重来对待。

该景区推行一系列保障措施,包括无接触支付、网络预订、对游客免费提供防疫物品、采用红外线测温仪、加强对食品卫生及原料采购把关等,将防疫责任落实到人。老君山黎明景区也正在探索康养、亲子、徒步、攀岩、穿越等不同主题的活动,为行业全面复苏的春天做好准备。

主打康养旅游的普洱太阳河国家森林公园,在恢复营业首日迎来了20名因疫情滞留在普洱的湖北游客。在严格疫情防控工作的同时,该景区更加注重疫后疗愈方向的森林康养产品开发,吸引游客走进自然、放松身心、自由奔跑、畅快呼吸。

为此,他们推出了“疫后疗愈 森林康养”年卡套餐,包含年内无限入园、酒店优惠等。“此次疫情对我们来说是挑战也是机遇,转危为机的关键是加速对康养旅游产品的迭代与升级。”普洱太阳河乐园有限公司副总经理王明霞介绍。

### 专家建议

## 景区有序开放期间应找准提升方向

昆明学院教授、《旅游研究》杂志主编窦志萍认为,当前旅游景区有序开放或准备开放的相关工作都应该因地制宜,遵循“一地一策”“一景区一方案”。

她认为,景区有序开放涉及多部门,不仅需要文旅部门加强管理与指导,还应与其他相关部门联动起来,更应当以联防联控部门对是否适合开放的鉴定为准。防疫等级、景区承载规模、防疫条件、景区属于开放景区还是收费景区等因素都与游客当下一段时间出游的意愿息息相关。

窦志萍建议,景区在有序开放期间,更应当明确自身场景定位,找准未来产品业态提升的方向。“旅游业与其他生产类企业不同,其恢复不仅是复工,更应看到螺旋式上升态势,即恢复的同时,整体服务质量有所提高。”窦志萍表示,疫情过后,旅游者出游心态会发生转变,更多偏向休闲、散心、康养等,以精准的、复合的产品承载起景区的定位尤显重要。

“不仅是本地人游本地,国内游、入境游也蕴涵很多与其他领域合作的机会。”她建议。

云南网记者 王欢 李恒强 熊燕

## 导游读书学习 补好从业技能短板

据丽江白鹿国际旅行社有限公司董事长张丽宏介绍,随着疫情暴发,整个旅游行业暂停一切经营活动后,公司迅速展开了繁琐的退团、退房、退款工作。“初步统计,在7天春节小长假里,我们停团的旅游团人数在1万多人,损失的毛收入约80万元,疫情期会对公司造成多大的损失还无法估量。”他说。

在暂停一切经营活动的时间里,丽江白鹿国际旅行社按照公司研究制订的疫情期间薪资发放标准向156名员工支付工资,足额交纳各项社保资金,每个月总额是563587.06元,并为每名员工发放了30个口罩。

“疫情时间,导游们都读书、学习,

补好从业技能短板,锻炼身体、调整身心,学习拍摄一些宣传丽江的视频,通过网络发布,以吸引更多游客等疫情结束后到丽江来旅游。”从业14年的导游张宇是白鹿旅行社的员工,也是全国金牌导游、全国五一劳动奖章获得者。伴随着丽江景区恢复营业,他乐观地说,“丽江这么美,旅游业发展得这么好,各级部门也正在陆续出台一些有效的政策,准备迎接旅游市场的复苏和繁荣。同气连枝,共盼春来,相信不久,自己又能以更好的姿态带着游客领略大美丽江的风采。”

一家旅行社的负责人金钱告诉记者,自己每天组织员工通过在线旅游平

台学习课程,还根据课程设置了自己门店的课表,包括专业的目的地知识、新型旅游产品和模式、线上运营技巧、沟通技巧等。

“对于旅游行业来说,这次疫情中不仅仅蒙受了经济损失,还有游客出游意愿和出行信心的损失,目前最难的问题就是恢复后者。”资深旅游从业者、云南美途国际旅行社总经理汪涛说,“景区的陆续营业,不代表一定有游客,但把恢复游客信心的周期提前和缩短了。”

同时,他也表示,和很多行业不同,旅行社的复工不等于复业。“希望等疫情结束后,‘修好内功’的旅行社能尽快复业。”

## 相对整个旅游行业 住宿业的疫后恢复更快

根据携程数据,受益于商务需求的先行复苏,住宿业的疫后恢复相对整个旅游行业要更早更快一些。

携程酒店大学近日针对平台酒店商户的调研显示,超35%的酒店人对前景保持乐观,“抓住特殊时期的需求,也是行业自救的积极尝试。”一名酒店业主在调研问卷中写道。

“疫情对我们造成最直接的影响就是房间出租率的严重下降,作为全国连锁的酒店,我们平时的出租率达80%-90%。”全季昆明北京路酒店店长张建军说,“但从好的方面来看,我们从内部管理、产品精细化、疫情防控这些方面都能总结一些经验,未来会发展得更好。”

据张建军介绍,在客人入住前,酒店前台区域摆放有防疫物资,免费的口罩、含有酒精的免洗洗手液和消毒液等,并为客人建立健康档案,用登记表记录客人出行地、体温、联系方式等;入住的整个流程,客人都可以享受“无接触服务”,通过酒店所属华住集团官网App选择自己喜欢的楼层、朝向、采光的房间。

酒店的工作人员为记者演示了无接触入住的全过程,记者看到,在前台

机器上刷身份证后,机器就会自动送出单据和房卡,客人即可自助入住,无需像传统酒店入住和退房时与工作人员面对面接触。

“之前酒店都是自助早餐,现在我们把其变为了分餐、送餐服务,送餐严格按照标准和规范来,工作人员测量体温、佩戴口罩、护目镜、医用手套,同时会配备送餐卡片,记录制作者和送餐者体温信息。”张建军说,“为了保障客人的安全,我们还推出了‘净新房’服务,有26道清洁步骤和6项设施全方位消毒,比如客房门把手、卫生间、座机、遥控器、空调风机等更设为重点消毒区域。”

目前,全季昆明北京路酒店24名员工有22名回到了工作岗位。“虽然景区开放了,随着商旅客人的需求,酒店也复业了,旅游行业逐渐复苏。但作为酒店经营者和管理者,我们仍不能掉以轻心,要一直坚持疫情期间的措施,直到疫情被完全控制住,努力保证每一个到昆游客的安全。”

“住宿业像一根弹簧。”携程相关负责人介绍,SARS(非典)和MERS(中东呼吸综合征)过后的一段时间内,携程酒店的业绩出现了井喷式的增长。

### 业内观点

## 需建立科学的旅游机制 游客也要树立风险意识

昆明市旅行社行业协会会长朱伯威认为,如果疫情在五·一前结束,那五一和暑期会有明显的客源增量,但不会蜂拥而至。

资深旅游从业者、云南美途国际旅行社总经理汪涛认为,“通过这次疫情来看,伴随着旅游成为常态化、广泛化的消费内容,游客出游范围扩大、频次增加,出行风险也在增加。我们需要尽快建立合理、科学的旅游机制。同时,游客也要树立自己的风险意识,理性消费,正确面对出游所带来的风险。” 本报记者 朱婉琪 摄影报道

春城晚报

开屏新闻App

理想生活 即刻开屏

