

寻找“湘西机会”

本报记者 吴刚 通讯员 曹琪



9月12日,2008中国湖南国际旅游节大幕开启。在张家界国家森林公园参加了开幕式后,参加本届旅游节的17个团队500余人顺S1828线一路南来,对湘西州主要景区景点进行了规模空前的考察。

放眼国际

与往届湖南旅游节不同的是,本届旅游节更加国际化。不仅多国驻华使领馆官员受邀参加,世界旅游组织及主要境外旅游市场的官员也均到会,还直接邀请了上百家境外旅游企业参会。嘉宾大多来自美国、日本、韩国、新加坡、马来西亚、泰国、德国、俄罗斯及

我国港、澳、台地区。由此可见,重点推介以湘西(大湘西,下同)为主打的旅游产品,将湘西的山水精华、人文瑰宝推向世界,是本届旅游节的绝对主题。

这与湘西旅游当下的诉求十分契合。目前,湘西不仅是湖南最重要的旅游黄金线路,也是我国的一条重要旅游线路。然而这条线路仍不是一条真正意义上的成熟的旅游线路,其游客的地域构成相对集中就非常明确地凸显了这一点。来湘西旅游的人群分布,面和点的关系尚不科学,一些传统组团地区如国内、周边韩日等地占据了非常大的比例,而更为广泛的市场,却鲜有动静。显然,面向更广泛的空间、辐射更多的人群,是湘西旅游产生质变、更上层楼的关键所在。本届旅游节放眼国际,正是应和了这种突破的需求,对于开创湘西旅游新的局面具有发蒙破茧的意义。

熊市出路

毋庸讳言,旅游业是一个非常敏感或曰非常脆弱的行业,政治、经济、自然界等领域稍有风吹草动,最先受到冲击的,必是旅游产业;同

样毋庸讳言,当下世界能源、粮食问题风声鹤唳,华尔街金融巨头接二连三倒下,全球股市跳水,作为全球“经济发动机”的我国遭遇8.0级地震,世界经济正在走向慢车道。在这样的形势下,旅游产业进入“熊市”不再是危言耸听。

然而并非熊市就毫无机会。就像在一片绿光的股市大盘中会有几只股票飘红一样,个体的情况总是有差别的。同时,熊市也意味着重新洗牌,重新洗牌就意味着机会。谁抓住了机会,谁就抓住了未来发展的主动性。

作为以赢利为目的的旅游企业,在传统赢利模式受到冲击的情况,必然驱使他们寻找新的突破口,设计新的赢利模式,才能在熊市中渡过难关,立于不败之地。泰国四季旅游公司总经理谢英校先生就认为,就泰国游客与中国旅游这个层面来说,泰国政局不稳定,能出境旅游的多是中产阶级以上人士,而这些人士对于泰国游客在中国大陆的传统目的地如北京、上海等,多数已经去过,刚刚受到青睐的九寨沟等地又处于横断山区地震带上,目前不具备进入性,由此,湘西就成为一个非常令人惊喜的“第三选择”。

湖南华天国际旅行社亚洲部副总经理李再兴与谢英校的观点不谋而合。他甚至认为,目前湘西在泰国、东南亚乃至世界主要游客组织地制造旅游热是一个绝佳时机,湘西旅游这个品牌在目前的情势下具备了做成世界级品牌的潜力和可能。

这在俄罗斯代表团的反应中,也能管窥一斑。在张家界参加完开幕式后,俄罗斯团曾经表示要取消南下湘西州的考察行程,旋即又要求恢复行程。他们的解释是,因为国内有紧急事务需要返俄处理,因而不得不取消了渴盼已久的凤凰之行。然而“湘西黄金线路”是如此诱人,没有到达凤凰的“湘西旅游考察”是个不完整的考察,如果半途而废,他们整个这次参加旅游节的行程完全是作无用功,是个浪费,因而他们最终“不顾一切”,又通知接待部门要求恢复了凤凰之行。

仍需努力

可能,这些境外旅游企业找到了“湘西机



湖南省仅有的三个泰国语导游之一赵小姐(华天国旅)带团来到凤凰

会”。尤其是德国团还表示,他们甚至走在了前面,早在几年前就开始在德国推介湘西,目前湘西旅游在德国已小有名气,剩下的是做大做强成熟线路。

这样的局面,是湘西旅游界始料未及的。这次17个团队“走马湘西”,对湘西旅游的产业质量、接待能力、服务意识、人员素质等是一个全面的检视。这些见闻多识广、身经百战的专业人士以专业的眼光打量了我们一番,那些平常在我们眼里熟视无睹、顺其自然的遗憾细节暴露无遗。

总的来说,这些专业人士对湘西旅游目前的情况是比较满意的,他们的对湘西的肯定,其实也是对他们自己信心的肯定,这是来不得半点侥幸的,因为这关系到他们的经营利益。

但在这个过程中,湘西要充分认识到自己的不足。他们辛苦组织来到湘西旅游的客人,不能因为湘西的原因,造成人为的“不愉快”。

首先最大的障碍是语言障碍。这些游客来自不同的国家,操不同的语言,湘西能否让这些入尽量减少因语言障碍造成的遗憾,是衡量湘西旅游“国际化”程度的一个重要指标。目前,除了廖若星辰的英语导游外,德语、俄语、日语、韩语、泰语、马来语、西班牙语、葡萄牙语等语种导游几近于无。导游如此,酒店、景区的情况就更加严重了。这对湘西旅游提出了一个全新的、重要的课题——湘西需要较大规模地培养外语旅游接待人员。

其次是旅游规范问题。湘西的旅游地图、设施、标识是否与国际接轨?是否规范?门票、车辆、行程是否符合国际惯例?这些规范,体现的是一个地方的文明程度、信息程度和对外的尊重程度,正是这些细节,将左右外人对湘西的心理认可和情感接近。

再次是一个老生常谈的问题:湘西旅游的真正卖点是什么?湘西需要向世界集中表达的地域文明、民族素养是什么。或许我们多年来做了不少,但仍任重道远。

最后一个意见比较集中、且仅针对凤凰的问题——“进入性”。许多团队都向记者表达了一个怨念:凤凰太“远”了!从张家界下飞机后需要坐5小时的汽车才能到达凤凰,来回长达10个小时,是一件非常痛苦的事情。

当然,我们可以列出S1828线正在修补、常吉高速即将通车、国道赶集是“地方特色”等等解释,仍无法改变这些来宾花了5个小时才到达凤凰的事实。

有人说,钱能够解决的问题都不是问题。从湘西旅游现状看,很多问题甚至连钱的问题都不是,而是组织问题、观念问题、机制问题。当然,旅游业如果过去是、现在是、未来仍是湘西“最大的门路”,哪怕只是“之一”,我们都惟有审时度势,抓住时机,兢兢业业,积极面对,努力提高,才有可能打造一个让世界向往的湘西。(本版摄影 吴刚)



泰国各大旅游公司的负责人在从文广场留影



本报记者(左)在采访台湾旅游界人士



湘西自治州人民医院



C臂下微创手术治疗椎间盘突出

疼痛科

主诊项目:

臭氧、射频消融
椎间盘突出

(湘)医广[2007]第03-22-95

咨询电话:0743-8267784

地址:州人民医院门诊大楼四楼