

# “游客是猪”论引发热议 模式之变，是拯救市场的一剂良药？

春天，万物萌芽，连人的心都蠢蠢欲动，旅游市场此时开始复苏。

然而日前，因为游客在景区被宰，湖南天下凤凰文化旅游投资有限公司董事长叶文智发出“游客是猪”言论，立即引发热议，在旅游业界及广大游客中迅速发酵，有人说叶文智的话折射了这个市场的畸形发展现状，也有人则认为其不当言论伤害了游客和业界之间的关系。到底是谁在破坏这个市场？

记者 辛晓青 实习生 刘欢

## 竞争激烈

### 旅游市场呈现“宰客式”繁荣

对热爱旅游的市民小田来说，每年在五一之前是必须要出行的，而大部分的人则开始谋划清明节小长假或者五一长假的旅行安排，“每年都出去，每次都心存忐忑，希望不会遇到欺诈宰客，希望收获出发前希望的快乐”。

小田对于出游的担心并非子虚乌有，她怕被强制带进店里消费，怕住的宾馆不是宣传的四星，怕跟团的车辆太破坏在半路，怕导游不友善，怕吃的东西是冰凉的，怕行程安排太紧走路太赶……

对于小田们所怀的戒备心，旅游业内人士也是心知肚明。某旅行社一挂靠部门负责人魏女士坦陈：“旅游已经从十几年前的小众消费品，发展成现在的大众消费品，但是现在竞争激烈，恶意打价格战，导致了很多旅游产品质量下滑。有人甚至将旅游市场总结为‘宰客式繁荣’。”

## 市场病态

### 消费者难有慧眼看破迷雾

如果说现状市场的繁荣是一种病态的繁荣，那么就就此放任下去会有怎样的结果？业界人士大多表示后果不堪设想。魏女士说：“省内的短途游，一个顾客我们的利润可能是10块，国内游一个顾客利润大概是三五十块。”一个行业的毛利润率已经低到10%，这种竞争让从业者不堪重负，消费者也没有从中得到好处，“游客是猪”论就在这种背景下出炉了。

“做生意不挣钱是不可能的，为什么会出0团费的团？为什么去海南三亚的一些团，往返双飞5天住三星四星不到3000块？你查一下机票，这团费机票钱够不？就算机票打折够不？”魏女士说。旅游百事通金紫营业部经理张娜利已经在旅游业干了6年，“开始我是在旅行社‘包桌子’，但总感觉心里不踏实”。所谓的包桌子，就是一些个人给大社交一定的挂靠费用，打着某某旅行社名义在外揽客。

## 水平分工 是旅游市场混乱的症结？

河南旅游百事通的总经理李力对于市场有自己的看法：“现在的旅游市场就是这样，一个人可以招徕客人组团，可以定机票定酒店，可以直接当导游到当地带团，可以受理客人的投诉纠纷等售后，基本上一个人就可以做全产业链了。”

李力认为，现在所谓的大社，就是由无数个水平分工的部门组成，“这些部门从流程上讲所做的工作是雷同的，他们可能拥有很大的客户关系，而这客户关系

就是这个部门或者这个人存在的原因，但这关系不属于公司。当公司达不到他们所期望的要求时，他们就会跳到另一个公司，而这个跳槽不是只有一个人跳槽，而是把整个部门和所有的客户关系都带走了”。

李力说：“旅行社就像是一个细胞，细胞永远在分裂，很难长大。”这种状况下，不可避免造成了旅游行业产品的模仿和雷同，恶性竞争也就难以避免。

## 垂直分工 是拯救市场的一剂良药？

旅游行业所需要的技术含量不高，重要的是经验的积累，一个人，做的时间久了，就可以自立门市。

而作为大社，其水平分工模式决定了其管理程序很难实现，部门与部门之间的对接也很难实现。

因此，如何实现由水平分工向垂直分工的转变，就成为关系到旅行社行业乃至整个旅游业发展的重要话题。

从3年前开始，郑州的旅游市场曾经迎来了一场看似汹涌的变革之势，无论是港中旅牵手河南豫龙，还是深航假期布局郑州，甚至是宝中旅游进军河南，民航圆方横

空出世，这些旅游业内的大事都带着一种新鲜的姿态，即以直营门店的形式，打造旅游产品超市。

可是经过这几年的努力，有些已经彻底退出市场，有的则一直在萎缩，距离当时的雄心壮志相差甚远。

在这股风潮中，来自重庆的旅游百事通也在河南布局。

与其他几个类似的扩张企业不同，百事通在河南市场经历了各种阵痛之后，今年3月22日迎来了进入河南近两年后的一次大喜事：“3月组团人数突破1万人大关！”这成为河南百事通首个万人月。

## 各司其职 就不会有宰客现象发生？

对于这种垂直分工体系，张娜利认为这是旅游各个环节规模发展的需要，现在做旅游百事通的门店，她看中的就是这种模式和背后企业的规模化，“我们做旅游产品超市，全部的产品都是统一的价格，每接一个客人，无论在公司的系统内，还是在重庆总部都能掌握到信息，所以这是一种全新的经营模式”。

张娜利认为，在这种经营中，成功要靠公司大规模的广告宣传，更要靠消费者对于品牌

的认知。而这种模式的成熟，也是市场不断自我修正和发育的结果。

李力认为，这种修正的结果是市场的良性循环，对于“游客是猪”言论背后的游客被宰事件，是规范的契机，“各司其职的分工，就是让专业的人做专业的事，各司其职就不会疯狂打压价格，就不会有现在这种0团费甚至负团费下必然产生的其他渠道挣钱获利，就不会有宰客现象的发生”。

## 拉长我省入境游短腿 新乡引来大量“韩国客”

我省各类旅游资源十分丰富，但长期以来，入境游市场一直徘徊不前，掣肘河南旅游的整体发展。如何使我省景区走向国门，提高在国际上的影响力，已成为重要课题。而新乡九莲山景区对此作出了积极有益的探索。

记者 胡审兵 文/图



### 3万韩国游客去年游九莲山

2011年，九莲山景区共接待韩国游客3万人，接待20余架次韩国包机。对于不甚景气的河南入境游市场来说，这一组数据不啻是一针强心剂。

今年年前形势一片大好，3月份更是比去年同期接待韩国游客翻了两倍。如今，九莲山景区已成为绝大多数韩国游客中国之行的必游之地。

### 创新营销模式，加大奖励力度

九莲山景区为何能吸引韩国游客？自2009年起，新乡旅游局积极与青岛中国旅行社等韩国驻中国代理商取得联系，多次组织韩国知名旅行社前往新乡踩线，结合新乡景区自身特点与韩国游客的出行习惯，确立了重点开发线路，并做了大量的宣传工作。

在政策上，新乡加大了对入境游的扶持力度，来新乡旅游入境游客达到1000人次以上

(含1000人次)的旅行社奖励2万元。

### 找准定位，服务与宣传并进

从景区本身的资源来看，九莲山景区融适合休闲的观光线路与健身探险的登山线路为一体，而绝大多数韩国游客酷爱登山，九莲山的登山线路与韩国游客的喜好十分吻合。此外，吸引韩国游客纷至沓来的还有九莲山浓厚的文化底蕴以及神秘的帐书文化。

## 数字

### 14.6亿元

本报讯 昨日，记者从国内最大的独立团购导航网站团800了解到，2月份国内团购交易额约为14.6亿元，较上月增长8.1%，当月成交额仅次于去年12月份的15.8亿元，同比2011年2月份增长了225%，成为团购销售历史上第二高的月度成绩。

记者 徐刚领

## 快讯

### 政府组团三战服博会 郑州12家服企北京争艳

本报讯 从6家到8家，再到12家。今年，郑州市政府第三次组织本土服企参加中国服装行业第一盛会——第20届中国国际服装服饰博览会，我市“领秀·梦舒雅”、“娅丽达”、“逸阳”、“渡森”等12家服装企业集体亮相，再次向国内外客商鲜明地亮出“郑州服装”品牌。

为期4天的第20届中国国际服装服饰博览会26日启幕，来自世界各地21个国家和地区的1000余个品牌参与，观众预计超过11万人。

记者 程国平 通讯员 李智超

### 上周我省鸡蛋价格止跌回升

本报讯 据省商务厅监测，上周我省生活必需品市场运行平稳，其中蔬菜批发价格涨幅趋缓，鸡蛋价格止跌回升。来自郑州市价格协会的消息显示，3月26日，纬四路农贸市场的鸡蛋零售价为每斤3.6元，工人路农贸市场的鸡蛋零售价为每斤3.5元。

记者 徐刚领

### 河南旅游百事通新添一家形象店

本报讯 昨日上午，河南旅游百事通管城区形象店正式开业，这也是继商鼎路店之后，百事通在郑州市开设的第二家形象店。

河南百事通旅游有限公司相关负责人介绍，当日起至5月8日，凡到该店咨询的游客，均送“旅游百事通”手袋一个，进店消费200元送98元健康养生茶一盒，消费超过1000元送168元健康养生杯一个，报名出境游的客户送98元养生茶一盒，再送百事通旅行背包、帽1套，还送168元养生杯一个。

“旅游百事通”是全国旅游企业百强前10名、中国西部最大的综合性旅游集团——重庆海外旅业集团倾力打造的全国性超大旅游连锁超市，2011年1月18日正式进入河南，7月19日郑州首家形象店开业，目前在郑州已经有旅游百事通连锁门店八九十家。

与传统的旅行社不同，旅游百事通自己不开发旅游线路，而是把旅游行业的酒店、景区、航空、地接旅行社的品牌资源整合到一起，形成国内外旅游的上千条线路，然后在各地开设众多的连锁卖场，向游客提供优质价廉的旅游产品。这也是旅游百事通在国内旅行社行业的一大创举。

记者 胡审兵