



热烈祝贺《郑州晚报》单日出版672版
创造“大世界基尼斯”新的世界纪录



做品牌、做平台、做产品……

暑期游，旅行社分工越来越明晰

大家嚷嚷的洗牌，其实一直在悄然进行

传统大社 做品牌

说起有实力的旅行社，旅游业人士均会伸出3个手指，细数出“国、中、青”来。

所谓“国”指的是河南省中国国际旅行社、“中”指的是河南省中国旅行社（现已升格为“河南中旅集团”）、“青”指的是河南省中国青年旅行社。当然还有河南旅游集团、河南康辉国际旅行社、河南中州国际旅行社以及进驻河南不足两年的中国旅行社总社河南公司等这些大社，原本属于行业第一梯队的它们，经营多年，品牌知名度家喻户晓，又拥有或台湾游、或公务接待等资源优势，在市场竞争中无疑具有强大的优势，这也使得它们成为本土旅行社中的

坚力量。

但遗憾的是，虽然早在2009年就有重庆“国、中、青”三家旅行社整合、组建成为超级旅行社的先例，但本土这些中坚旅行社，合作基础并不牢固，对外竞争的合力也一直没有形成。

与此同时，随着政策的调整，原来需交上百万注册资本和保证金、方能挂上国际旅行社牌子的小旅行社，现在委托后，都可以叫国际社。而对于游客来说，则很难分辨清楚谁有实力、谁是真正国际大社。这些同样可以经营出境线路的小旅行社，就可以在报纸上大打出境线路，而其廉价的成本和灵活的价格策略，使得这些大社、强社也在其传统市场

上受到冲击和影响。

在这种新形势下，下大力气培育品牌、提升品牌价值，依靠品牌影响力扩大竞争优势，就成为这些大社的共同选择。无论是中国旅行社总社河南公司100-1=0的服务理念，河南省中国旅行社“旅游中旅更完美，同样是服务中旅更周到，同样是报价中旅更合理”的宣传语，还是河南省中国国际旅行社“热情友好、客人至上、信誉第一、优质服务”的宗旨，这些大社在推出品质线路的同时，无不把注重信誉、保证质量作为立社之本。

至此，“品牌”这一意味着差异化的辨识，为旅行社大社持续健康运行打开了广阔前景。

市场新势力 做平台

不过，在传统大社做好服务承诺的同时，河南旅游百事通、河南金城宝中旅游等旅游市场新势力最为瞩目。以河南旅游百事通为例，其在河南市场的门店去年底已开近80家，今年将开至150家，明年增至300家。

据悉，旅游百事通将其服务目标确定为“要旅游，到旅游百事通”，它将“超市”的概念引入，每个门店就是一个“旅游连锁超市”，都可以调用系统资源，销售旅游产品。

而就在上个月，实体门店布局做得风生

水起的旅游百事通，其在线旅游商城也悄然上线，旨在以线下强大的渠道资源优势，解决在线旅游企业一直无法很好解决的难题，真正实现网络营销的落地。

据郑州旅游百事通总经理李力介绍，旅游百事通在线旅游商城实现了三点创新。

首先是实现了区域采购加区域销售为主、全国销售为辅的营销模式，以其区域性的地面实体营业网点解决旅游产品的落地问题，解决顾客的售后服务、保险购买、发票

开具、服务投诉等线上不能很好解决的难题，让顾客获得具有针对性的客户服务。

其次，旅游百事通在线旅游商城建立了创新性的云客服体系，直接通过电商平台接受全国顾客的在线购买咨询，避免了传统电商客服体系庞大、不专业、高成本的运作弊端。

再次，旅游百事通旅游线路在线销售的同时，也进入旅游百事通地面销售体系，这样每条旅游线路既保证品质，也保证了供应商的合作度。

中小旅行社 做产品

暑期出游，细心的市民会发现，参团夏令营也好，报名专列游也罢，不再那么费心，很容易找到想找的线路。究其原因，从业多年的老孙说：“旅行社生意越来越难做，中小旅行社要想生存，决不会再盲目冲杀，而只会选择自己擅长的产品，参与市场竞争。”

这其中，郑州金辉国际旅行社的夏令营、河南东南旅行社的老年专列游等，可谓独具匠心。

这在业内人士看来，也是大多数中小旅行社目前的普遍做法。他们希望通过自己开发的特色产品，实现差异化经营，拓展自己的生存和发展空间。这个方向是对的，但随着旅游市场的变化和竞争加剧，老客户追逐低成本旅游，新客户更认同品牌旅行社，中小旅行社又没有指定公务接待权，对客户的吸引力越来越小，而维护客户关系成本不断增高，利润不断下降。

靠简单地以做产品为主要经营模式中的中小旅行社，市场空间被逐步压缩，处于在夹缝中生存的尴尬状况。而中小社在旅行社份额中占据多数，其生存与发展，不仅直接关系到就业问题，还对公平有序竞争市场的形成具有重要作用，从这个层面来看，重做产品而又在市场起着平衡作用的中小旅行社能华丽转身，意义非同一般。

暑期出游旺季过半，热热闹闹的出游市场、五彩缤纷的出游产品，不经意间扮演着旅行社的代言人，无声地表述着各自旅行社的业务侧重。

做品牌、做产品也好，做代理、做自驾、做专列也罢，并没有谁来发号施令，但在这个竞争的时代，市场竞争这只看不见的手，导演着旅行社大洗牌正悄然上演。

面对严峻的竞争和变化的市场，旅行社如八仙过海各显神通，纷纷拿出了自己求生存、谋发展的秘诀高招。

记者 刘书芝

联合倡议

河南省旅游局 郑州市旅游局
凤凰都市传媒 107.9故事频率

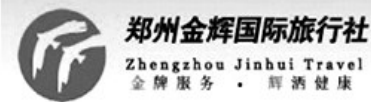
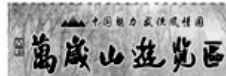
联盟热线：96678

旅游机构诚信联盟 护航您的出游

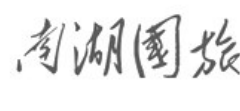
诚邀更多联盟成员，一起为出游者打造安心、放心、舒心的出游环境



河南省中国旅行社有限公司



太行九蓮山景区



联盟机构