

热心人能让游客幸福满满 老百姓是最好的“旅游产品”

世界旅游联盟秘书长刘士军:

让人们拥有质量更佳的旅行体验

作为中国最佳旅游城市试点工作亲历者,世界旅游联盟秘书长刘士军参与了相关标准的制定,并见证了杭州、成都、大连这3个中国最佳旅游城市的诞生。昨日,他从旅游者体验及满意度、城市形象等方面,分享了打造国际旅游枢纽城市的标准化路径。

“大众化旅游时代的到来,特别是年轻人主导的散客化、去中心化、小确幸生活方式,游客的出行动机、消费方式、消费模式都发生了根本变化。”刘士军表示,人们在旅行中越来越注重内在情感体验,这就要求一座城市能够让游客获得非常便利的旅行服务和质量更佳的旅行体验。他认为,要让游客有好的旅行体验,除了良好的基础设施和商业环境外,最重要的是让城市居民成为旅游业发展的参与者、实践者和最终受益人。

刘士军认为,城市旅游目的地的打造要立足本地资源优势,深入挖掘城市旅游资源和



文化传统,推进旅游线路整合与特色产品的开发,推出更多高品质、特色化、多元化的旅游产品和线路;需要大量市场主体的广泛介入和深入合作,共同做好在资源保护与开发、交通物流、产业投资、信息交流等方面的工作,建立多层次、宽领域、多渠道旅游发展新格局,实现互利共赢。

CNN国际中国区商务总监湛春春:

后疫情时代,游客更爱拥抱大自然

后疫情时代,人们的出游心理发生了哪些变化?旅游城市应该如何提升美誉度?昨日,在中国(郑州)国际旅游城市市长论坛举行期间,CNN国际中国区的商务总监湛春春对此进行了深入阐述。

“疫情之后,人们的出游动机发生了很大变化。根据CNN的调研,62%的受众想去拥有自然特征的地方旅游,86%的人表示是否能走进大自然是影响其出游选择的重要因素。疫情让大家更加愿意选择深度、沉浸式的方式去体验当地生活。”湛春春阐述说,旅游是一种体验经济,可以带领你走进陌生的世界,去体验当地人的生活,了解当地文化,拓展更广阔的视野。

她认为,在疫情发生之后,游客消费习惯发生的变化非常值得关注。CNN的调查数据显示,62%的受众在出游前会考虑环境保护相关因素,有近半人更倾向于购买环境好的产



品或服务。所以一个城市在打造旅游目的地时,应该在环境保护、可持续发展等方面做出努力,以此来提高城市的国际形象,进一步提升美誉度。在对游客消费心理进行深入了解的基础上,旅游城市及旅游企业还应该学会与主流媒体加强沟通,扩大宣传效应,实现有效传播。

中山大学旅游学院教授彭青:

让会展业带动文旅等产业提速发展

旅游业是具有复合性特征的产业,郑州作为“中部会展之都”,应该如何通过大力发展会展业带动文化、旅游等相关产业提速发展?昨日,在2021中国(郑州)国际旅游城市市长论坛上,针对如何提高会展业的产业引领带动作用,中山大学旅游学院教授彭青提出诸多真知灼见。

“我们看到,每个城市都有自己的个性和产业定位,因此必须根据城市定位发展战略培育专业性展会。比如可以根据各自的自然资源基础、文旅元素支撑、产业驱动模式等,去培育专业性展会。”彭青认为,展会类型有很多,有一些会涉及文化、旅游等综合性消费内容,这些具有综合产业性质的专业性展会对城市经济的拉动作用非常大。

在谈到如何提高展会质量时,她分析说,除服务质量外,大家可能更关注的是信息的质量、科技的质量,以及咨询能力。一



个城市要想做大做强会展业,必须注重培养自己的专业组展商。这些专业组展商会将参展商和观展商联动起来,对于塑造展会品牌和给展会定位具有重要意义。

彭青认为,只有持续提升会展服务质量,才能真正让会展业带动城市多个产业蓬勃发展。

浙江省文化和旅游智库专家李虹:

“人”是旅游目的地的核心要义

“非常高兴能到郑州参加这次论坛,让我能够完成一次从‘南宋’到‘北宋’的穿越。”昨日,杭州市政府参事、浙江省文化和旅游智库专家李虹在对杭州城市旅游进行实践理念分享时表达了内心的喜悦。

李虹表示,杭州作为一个传统的旅游城市,怎么向城市旅游转变,首先来看就是有规划支撑。无论是杭州自身的城市规划还是长三角城市规划,都把杭州定位在风景旅游城市,或者是国际旅游休闲中心,旅游产业的发展与城市功能布局、生活方式等成为不可分割的整体。其次就是树立了产业驱动的产城融合理念。这些年,杭州的现代服务业,特别是以数字经济为标准的服务业发展非常快,但同时城市的历史文化底蕴和山水资源禀赋也没有丢。不管是城市背街小巷的精雕,还是乡村特色小镇的开发,都在致力于构建城市旅游无死角的旅游场景。

“好的风景只是多了几张照片,但遇上热心人能让游客幸福满满。



所以说,当地老百姓是最好的‘旅游产品’,甚至比秀丽的自然景观和厚重的历史文化更让游客印象深刻。”李虹认为,城市旅游品牌打造的核心是“人”。当地老百姓是欢迎旅游,还是漠然甚至反感,对旅游的态度非常重要。必须激发全民热情参与,让当地民众友好对待外来游客,这也是一个旅游目的地最核心的要义。