

避个人账号、多渠道比对 定专属产品、辨合同细节

寻找靠谱银发旅游信息有门道

暑期接近尾声,旅游市场有所降温。很多老年人也计划在秋高气爽、价格回落的9月外出旅行,旅游市场的淡季却是老年人旅游的旺季。

记者近日走访调查,发现与年轻人相比,老年人更信赖线下旅行社门店,更喜欢跟熟识的导游合作。有些新潮的老人,在线上收看直播、查询旅游信息,再到线下去核实、比价。一些旅行社也因此转变了运营思路,更贴近社区、提供定制化服务。



近日,黑龙江今年首趟“悠享龙江·银发”舒适型银发主题专列开行。



游客在甘肃省敦煌市鸣沙山月牙泉景区游览。

新华社发

【比对】

线上看信息 线下查价格

“来,宝子们,可以去比比啊。跟着我们家玩,对比全网,没有比我们家性价比更高的。”在网络上,大量旅游题材直播间不断抛出各类旅游产品信息,向消费者狂轰滥炸。这些直播的账号中,有些是认证旅行社,有些是私人领队。

还有一些是民宿老板,同时开发旅游项目。“来张北草原天路怎么玩,第一天……”有老板先介绍项目行程,然后就开始“带货”自家民宿,“到最后一个景点,就是咱家民宿了啊。”

网上的旅游信息五花八门,年轻人尚且需要仔细分辨,老年人就更要擦亮眼睛了。

“网上的我不看,我最近看电视,有一个去新疆的旅游专列挺好的,卧铺去卧铺回,我准备报那个。”刘大爷说,自己平时不爱看手机直播,倒是喜欢看电视。

“网上的信息我看,但觉得他们有时候挺坑的。”于大妈旅游经验相当丰富,自己会收集信息、比对价格。她不排除互联网,但是仅作为收集信息的渠道,不轻易在网上下单。“我存了几个信得过旅行社的微信,是之前跟他们出去过,感觉比较好。他们时不时地就发一些信息,我就自己查查价格比比看。”

因为时间宽裕,于大妈更喜欢慢节奏的深度游,不喜欢走马观花式的打卡游,尤其不喜欢购物游。“我觉得就是根据自己的需求,仔细看旅游信息里的细节,比如凡是带购物的,我一律不选。”

【门店】

社区设网点 服务多样化

“8月北京出发周边大巴1至4日旅游线路合集……”在公众号、朋友圈,旅行社导游小姜每隔几天就更新旅游产品信息。小姜的门店在居民区附近已经运营了十多年,有国企背景,受到很多老年人的信任。“我们有群,但不会天天发,也怕打扰人家,客户一般有意了,就到线下门店来。”

在刘大爷经常遛弯的社区公园大门边,有一个很小的旅行社。“这个店老板我认识,跟他出去好几次了,游玩节奏不快,价钱我也能接受。”刘大爷说,公园附近的老年居民,很多人有个习惯,早晨遛弯顺便去那个旅行社逛逛。

旅行社的老板这天没在,店里的店员说:“老板去带队了,东北。”店里一个老板、两个导游,都带队出游,留下店员招待顾客。店面很小,除了琳琅满目的旅游宣传页,还有老年健步鞋等产品。“这些都是卖的,主要面向老年人。”

店里的旅游产品,有近在咫尺的北京郊区游、周边游,也有远到西沙群岛的邮轮游,大多价格比较亲民。“有时候他们没有团,也能联系当地的接待。”刘大爷说,他尝试过自己买火车票去目的地,然后让旅行社的老板安排当地的地陪接待。

为了更贴合服务社区老年人的定位,这个旅行社今年刚刚改了名,名字里突出了“夕阳”二字。店员说:“我们现在有十几个群,会经常更新旅游信息。”

【个性】

差异化产品 门店可定制

“叔叔阿姨,那您二位再去对比一下其他家的价格,慢走。”下午两点,一对老夫妻走出朝阳公园西门附近的一家旅行社门店,与销售道别。

“我俩前几年就经常出去玩,这回主要想走一个深度游,去瑞士。”大爷表示欧洲的大众路线都已经基本玩遍了,这次想把时间集中在一地,个性化深度探索。

大妈则告诉记者,平时自己会在手机上收看各类旅游资讯,“我看直播,就有一个导游,声称自己组团,跟其他旅行社都没关系,保证能玩得更好、讲解更细致。但我总觉得不靠谱,还是到线下问问更放心。”

这对老夫妻堪称旅行达人,手机也用得很溜,周边省市旅游,大多数是跟亲朋好友自己组团。出境游,出于安全、便利等考虑,则是到线下旅行社报名。大妈说:“像办签证这种事,牵扯到很多细节,交给正规旅行社更放心。”

经过近些年的洗牌,旅游市场确实有些变化,一些小旅行社,不再轻易投入成本开线下门店,而是转到线上,做直播、做社交媒体吸引客流。

“我们还发现,老年人对长线旅游更青睐,10天甚至20天,老年人有时间去慢慢体验。以往认为比较小众的中南美洲路线,很受老年人喜爱。”众信旅游集团媒介公关经理李梦然说,该旅行社推出的“我的世界拼图”产品,就很适合渴望开拓旅行地图的老人,专为他们规划旅行清单。

【支招】

资质先确认 细节要查清

银发旅游经济崛起,老年人对出门“逛逛”有了更多需求。

“在网上获取旅游信息,首先要甄别播发视频、信息的是个人账号还是公司账号。更建议老年人通过公司账号获取信息,更有保障。各平台都有账号认证信息,老年人可以通过这个来分辨。”李梦然认为,具体到旅游信息的细节,老年人要区分是标准化还是非标准化服务。

标准化指单独订机票、酒店、办签证这些服务。

非标准化指跟团游、自由行、半自由行、定制游等服务。非标准化服务就更要看清楚细节,包括房、餐、车、领队导游、景点门票等。

确定了意愿后,要争取货比三家,同类型产品对比服务细则,房、餐、车是不是一个级别,大交通是直飞还是转机。

李梦然建议,到门店后要查看旅行社的相关资质,证照是否齐全。

对后续的旅游服务进行确认,明确自己的需求,比如老年人关注的酒店是否有电梯、早餐是否为热餐、是否提供热水等,都要问清楚。

“落实了所有细节后,一定要签订正式合同,留意合同里的退改细则。出行前,确定自己的签证有效期,有效期最少要延续到归国日期后的6个月。出发时注意场站信息,明确前往的是哪个机场、哪个车站。”李梦然说。

据《北京晚报》报道