

# 疫情待过 张家界如何按下旅游复苏 播放键

向绪杰

这次新冠肺炎爆发，在春节期间给张家界旅游带来很大挑战。对于全国旅游业的影响究竟有多大，还值得进一步观察和评估。

随着疫情向好发展，其他各业的逐渐复工复产，人们生活秩序也逐渐恢复正常，旅游复苏的春天正在一步步靠近。

明者远见于未萌。作为旅游人，应分析大势，把握趋势，蓄势图变。建议张家界旅游从以下几个方面着手，努力按下旅游复苏播放键。

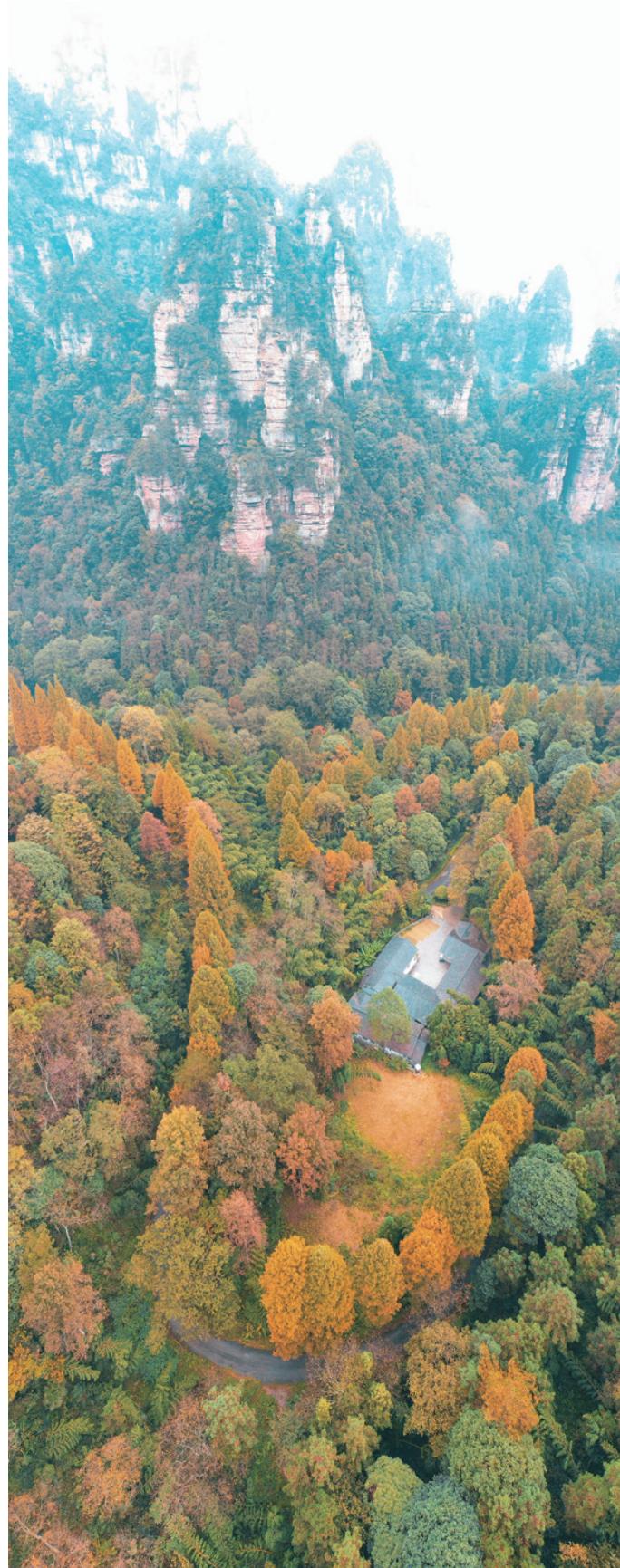
## ■ 抓好防控保环境

经过全国一盘棋的努力防控，到现在，疫情发展有了向好趋势，我市5例新冠肺炎确诊对象已治愈出院，但中央明确，真正的拐点还没有到来。此时，我们还不能忽视疫情防控工作，要认真贯彻落实中央、省、市各级党委、政府关于疫情防控的各项工要求，坚决把基层防疫防控工作做细做实，打好这场人民战争，充分利用大数据、人工智能、云计算等手段，打好防疫防控阻击战和保卫战。卫生、健康、安全的环境是旅游复苏的前提条件，我们要谨小慎微继续做好相关防控工作。要真正维护好张家界空气好、环境美、景色绝的良好形象，持续保持张家界在疫情低风险范围内，在人们心中树起张家界可避疫、可洗肺、可去病的印象。

## ■ 不断宣传保升温

好酒也怕巷子深。张家界旅游虽然享誉四方，名震海内外，但是随着疫情的发展，人们普遍以防控疫情为首要。宅在家不出门、不流动就是对社会最大贡献，哪还有心思去追求诗与远方？

这需要持续不间断加强宣传推广，旅游营销的叫卖不能停。一是不间断地进行目的地品牌形象宣传，让品牌信号不减弱。二是创新产品宣传。可结合张家界好山好水好空气、疫情控制有力、各项保障措施到位等特色特点，推出一系列与疫情防控有关的旅游产品，如推出洗肺之旅、养心之旅、陪伴之旅、康养之旅等旅游品牌产品。三是充分借助主题宣传。要利用各单位团体、个人一些爱心传递活动，利用国际张家界，心怀全世界爱心与风景同美等主题创新策划，精心组织，巧妙植入，不断推出。同时还可以利用空气质量、茅岩莓茶、硒有慈利、无公害农产品等进行一些专题宣传。四是推出一系列爱心回馈政策。如对抗疫一线医护人员推出你为他人守护生命，我为你疫后安抚心灵的景区免票奖励活动；两湖一家亲，共结抗疫情，国际张家界，疫后来湘见等系列针对湖北人的疫后安抚优惠政策。因为湖北是张家界旅游早期重要的客源市场，湖北人是张家界旅游早期的主要客人，组织一些针对湖北市场的特定感恩回馈系列政策表现出张家界不忘初心。五是充分利用相关自媒体、企业业务圈、朋友圈等进行宣传。充分发挥自媒体、企业业务圈、朋友圈自带流量的特点作用，以业务沟通、合作洽谈、问题处理等方式加强网上业务联系，打好感情牌。六是做好传统媒体宣传。利用报刊、电视、网络媒体等，用一定投入一定方式进行宣传。



一是见机行事，闻风而动。景区在评估充分、防控措施落实的前提下尽快确定开门时间。鼓励本地市民就近出行开展旅游活动，旅游企业根据客源组织开展营业，线上线下旅行商尽快进入市场。

## ■ 练好内功保实力

这些年来，张家界旅游的发展虽然声振海内、名扬国际，但也还存在着诸如基础设施配套不足，管理手段不够先进，人员整体素质还需提升等问题。此次疫情，既是旅游的冰冻期，也是旅游发展的窗口期，更是旅游提升的调整期，要抓住景区空闲、人员休整的时机，想办法着手补齐短板，练好内功，提升素质，以全新的面貌迎接旅游复苏期的到来。

一是抓紧完善基础设施。景区游道、休息点、宾馆酒店设施、交通运行设施更新改造等。二是要强化管理手段的提升。特别是加快智慧旅游、智慧景区建设。提升旅游管理服务手段科技化、现代化水平，让旅游服务和景区管理插上信息化的翅膀。三是要培训人员，提升素质。张家界旅游服务的人才环境是张家界最重要的软环境，要利用闭门时间抓紧人员培训与教育，促进工作技能、服务水平、道德文化素养、企业文化精神等提升。

## ■ 要素联动保推进

一是要开门。要认真研究，充分评估，在防疫防控安全的前提下择机打开景区大门，景区开门最关键，其他要素各业才能动起来。特别是武陵源核心景区要尽早确定开门迎客时间。要让宾馆大堂亮起来、旅游车子跑起来、餐馆饭店动起来、购物店生意热起来。

二是要引流。要给予一定扶持，调动线上线下旅行商的积极性，让他们业务启动起来，客源市场联动起来，按照先近后远，先安全区域后其他区域，先散客后团队的模式逐步引流客源。

三是要护苗。要制定并落实疫后支持政策。相关企业由于疫情影响，有的可能生存已感到困难，一方面要引导他们想办法自救，另一方面，各级政府和各部门要真正做好为企业服务、开展护苗行动，为他们在防疫防控物资准备、启动资金安排，原材料组织、运营成本减负（税费、租金等）、就业援助、人员培训等方面出台惠政策并落地执行，让旅游复苏之苗能够茁壮成长。

## ■ 正确认识保信心

要鼓励大家坚定信心，增强复苏发展的决心。一是要认识当前形势的信心。认识到有党中央的统一领导，有全国人民同舟共济，有社会各界支持，一定能打赢这场战争。要认识到当前我国经济发展总体向好，经济发展韧性好、暂时冲击影响可控。要认识到疫情防控措施有力，形势好转，拐点不远，疫情消退后旅游复苏的春天迟早要来。二是对旅游会有反弹式报复性增长的信心。三是对市场需求侧增长的信心。疫情后，久宅的民众已经被长时间在家不串门、不聚集的压抑，只要疫情消退，防疫安全保障到位，出于对出宅运动和自由生活的向往肯定有一波反弹追求，旅游市场特别是周边游市场，小假日市场会有井喷式呈现。

## ■ 明确原则保有序

二是先近后远，逐步启动。在旅游复苏工作中，坚持先近后远，先本地后外地，先散客后团队，先线上后线下，先国内后国际的原则。

三是搞好统筹，双线推动。政府做好吃住行游购娱六要素运行的统

筹，市场按照规律自我计划，坚持政府和市场双线推动。

（作者系张家界市武陵源区委副书记、张家界武陵源风景名胜区和国家森林公园管理局党委副书记、常务副局长）