

山水有相逢，张家界旅游加速度升温

◀◀ (上接1版)

贴心服务，让游客暖起来

今天我见到客人的第一面，先是问了句好，接着下句就是“我想死你们了！这就是我的感觉，好久没有带团了，心里特别特别感动！”6月23日，在张家界大峡谷玻璃桥上，张家界众横天下国际旅行社导游李艳冬难掩激动。在过去历经的寒冬中，她只能在张家界各个景区做直播，每个月1千多的粉丝打赏费用根本无法维持生活。

现在恢复了带团，还是干回本行得心应手。她告诉记者，她这次带的团是老年团，年龄层次都是60、70岁以上，有些老人不懂使用微信和扫场所码，张家界实行了一码通十分方便。团队游客在游玩期间，每天只需要在我那里扫一次码且体温监测无异常后，进入景区景点均不需要再多次重复扫码。

当日，记者还看到，张家界大峡谷景区游人不断，除玻璃桥外，一批持续更新的体验项目成为大峡谷景区的流量新担当：玻璃栈道、吴王坡滑道、一线天滑道、彩虹湖游船、260米蹦极、步步高升攀岩、悬崖飞拉达、高空滑索、飞越峡谷VR等十几个游玩项目，游客玩得非常尽兴。

近年来，张家界大峡谷景区不断加速探索多元化的收入渠道，经过谋划，张家界大峡谷在景区运营创收商业模式上已经默默地踏出了第一步，景区二次消费项目收入占总收入比重逐年提升，由2019年的10%左右，到2021年的20%，今年更是占到总收入的30%，景区提前适应去门票经济的大趋势。

自对外发布免景区大门票政策，景区购票人数稳步增长，尤其是跨省游部分省市放开以后，营销效果更加明显。张家界大峡谷旅游开发有限公司总经理张继前在接受采访时表示，无论是总购票人数，还是省内省外、团队与散客、预订与现购等等来看，景区实行大门票免票政策以来，各项指标均增长了30%以上，免门票的促进作用凸显，各项指标较免门票之前，有了大幅度增长，近期省外游客增幅甚至超过四、五倍。

虽然企业遭遇了始料不及的新冠肺炎疫情困扰，游客人数大幅下降，但公司上下始终坚信困难是暂时的，坚持不裁员、不降薪，不给社会和政府添负担。利用这段时间，公司在稳定队伍的基础上近期还择优招聘了几位素质好、有潜力的年轻人充实到相关部门，还与有关学校联系校招20位



优秀毕业生充实景区景点，并全方位做好培训工作，打造一支青春靓丽、年轻有为的峡谷精灵，彰显景区活力。更为重要的是，景区特别注重游客体验，加强了员工的服务标准和礼仪培训，特别是现场工作人员的言谈举止要求做到更准确、更到位、更细致，服务好每一位游客。张家界大峡谷旅游开发有限公司总经理张继前女士说。

有事情找我 有什么帮到您吗？走在大峡谷景区，随处可见始终带着微笑服务的工作人员，温暖贴心的话语也不绝于耳。记者在采访过程中，景区工作人员讲述了这样一则故事：前几日，一位来自辽宁的游客在张家界大峡谷游览至彩虹湖景点附近时，不小心滑倒扭伤，造成右脚骨折。工作人员及时向上汇报，安排人员取药箱为受伤客人喷药，现场负责人接到紧急救援电话后，马上赶赴现场，在了解情况之后，快速与受伤客人及导游达成一致意见。为避免游客继续活动加重病情，景区工作人员王新华，康远洲等人决定用最快速度、最短路径、最少时间将游客从台阶上背下来，送出景区去医院就医，他们走了几百级阶梯，最后衣服和鞋子都被汗水湿透了。

文旅新业态受热捧，让市场活起来

旅游市场在逐步回暖的同时，旅游业态也在悄然改变，游客对新玩法、深度玩法有更高的需求，定制游越来越受青睐。

在生态广场认识各种庄稼、树木和花卉，在溶洞里探寻地心奥秘，在龙舍学习土家建筑和饮食文化，跟着非遗工坊的师傅学做蜡染和拓染工艺品。近日，张家界崇实小学南校800余名师生走进黄龙洞景区，开展“寻访湘西记忆、探索地心奥秘”研学实践活动。截至目前，活动已吸引张家界本地十余所学校1万余名学生参与，6月底还将陆续迎来全国各地亲子、夏令营团队。

现今，黄龙洞景区开展非遗研学

教育实践活动，已逐步探索出一条可持续发展的研学之路，数据显示，6月份至今，景区接待研学旅行学生万余名，几乎占据景区同期接待总量六成。

黄龙洞为何吸引了众多学子？自2020年以来，黄龙洞和其他旅游景区一样，经营遇到了很大困难。为了生产自救，景区决定深耕研学旅行市场，开设多种研学产品，配备专业服务团队，为研学热奠定了基础。

黄龙洞公司总经理谢敏介绍，黄龙洞的研学旅游开发正渐入佳境。近年来，黄龙洞依托景区特有的资源，设计研发了包含溶洞科普、地心探险等研学课程，并针对不同客户群体推出了“研学+亲子游”“研学+团队建设”“研学+学校”“研学+机构”等多种产品。景区还成立了包括地质科普培训师、园艺师等在内的服务团队，为研学提供专业服务。

在桑植贺龙纪念馆和中国工农红军第二方面军长征出发地纪念馆，红色研学游也开展得如火如荼！中国工农红军第二方面军长征出发地纪念馆馆长谷秀芹介绍，纪念馆在5月份的总接待人数是7000多人，而6月份截止到23日就已经突破1万人。除了政府单位和党政团体，暑期我们预计将会有更多的学生群体来馆进行研学，我们也在积极地为他们设定一些专门的体验项目，例如“小小讲解员”等。

在张家界十里画廊，全国首家学习强国体验馆、景区国防教育体验园，教学魔镜墙让参与研学的武陵源军地小学300名师生流连忘返，大家纷纷用手指点击浏览“学习强国”学习平台网页版内容，通过视频、图、文等各种形式开启沉浸式的研学体验，乐于挑战的同学三五成群地通过电脑屏幕开启国防知识多人挑战赛，在挑战中学习国防知识。

如今，成千上万名师生到景区进行“第二课堂”交流学习，研学实践教育活动在我市已经蔚然成风。

与此同时，张家界大庸古城则重点在“夜游经济”方面下足了力气。以飞行影院为例，将张家界绝版风光融入文化古城，在带动文旅消费的同



时，让更多的市民和游客用不同的视角沉浸式去体验张家界的云海、峰林、奇山、秀水，玩转不一样的张家界。飞行影院是大庸古城核心业态项目之一，该场馆的打造，为大庸古城增添了新业态，其独特的播放模式和震撼的体验效果深受游客喜爱。大庸古城相关负责人告诉记者，目前，观影热度持续升温，6月以来，平均每天游览500人左右，周末一天最高峰达到1500多名游客游览。

一张张微笑迎客的笑脸、一个个优惠促销的大礼包，这些精心准备的礼物，和着全市旅游界的汗水和激情，正在快速让我市文旅行业加快复苏、再度红火起来。温暖的风已经刮起，张家界这面旗帜已经开始重新飘扬在中国大地上，这注定会是一个让人热血澎湃、充满了无穷希望和生机的炎炎夏季！我们一起努力吧，不要辜负这一个好时光，不要辜负了所有让我们轻装前行的人。

