



浅析在线旅游平台存在的问题与发展趋势

■朱睿英

摘要: 依托电子商务和互联网技术的在线旅游平台为旅游提供了便捷。然而,随着在线旅游平台的渗入,其暴露出来的问题也成为亟需解决的问题。本文从我国在线旅游的现状出发,分析在线旅游平台存在的相关问题,提出优化策略,总结了在线旅游平台的发展趋势,使在线旅游平台能够越走越远。

关键词: 在线旅游平台; 问题; 对策; 发展趋势

一、我国在线旅游的现状

旅游业是一个传统的行业,随着“互联网+”时代的发展,我国的旅游业也进入了转型变革时代。我国在线旅游出现的时间比较晚,最初的在线旅游电子商务平台只能查询路线、机票、酒店等相关信息,其中的交易信息只能通过线下人工进行,在线旅游行业处于多元并存的状态,消费者比较理性,对旅游价格比较敏感。随着人们生活水平的提高,旅游成为人们生活的娱乐消遣的主要方式,在线旅游平台越来越成为在线旅游的重要组成部分,而提供高品质旅游路线成为在线旅游平台的重要任务,在线预定、旅游攻略、路线规划等服务成为提高在线旅游平台服务的重要手段。在在线旅游平台高速发展的同时,其暴露出来的问题也成为阻碍在线旅游的发展,只有根据市场环境的变化,不断完善在线旅游平台,使在线旅游向高品质、多元化模式发展,保证提供优质服务,以满足消费者的旅游需求^[1]。

二、在线旅游平台存在的问题

(一) 旅游网站建设缺乏统一规划

旅游是一种服务行业,在线旅游平台的建设是为了满足消费者对旅游服务的需求。但是,当前我国很多旅游平台服务网站参差不齐,缺乏一些旅游主营业务,没有形成属于平台自己的特色旅游产品,缺乏一些高品质的旅游种类;网站的旅游路线的更新信息缓慢;对一些线下资源的地域存在一定的局限性;对一些旅游细节服务不到位,比如,对某地域的天气气候等没有详细说明,使消费者不能很好地适应当地旅游气候等。此外,缺乏对一些旅游消费支付手段,很多网站不能使用信用卡消费,不能满足消费者的购物习惯^[2]。

(二) 在线旅游平台的休闲度假旅游产品标准化程度低

旅游消费者旅游的目的是为了缓解紧张的生活和工作压力。当前很多在线旅游平台除了提供比较多的消费项目之外,对一些像休闲度假相关旅游产品的标准化程度低,不能实现消费者休闲的目的,例如,对一些家庭旅游的,缺乏差异化和个性化的旅游服务^[3]。

(三) 产业整体从业者素质有待提升

消费观念一直是影响我国消费的主要原因。虽然近几年来,我国的消费观念得到了改善,但是我国在线消费的大环境仍然不够成熟;缺乏在线旅游的行业相关的机制,整体服务水平有待提高;在线旅游市场集中化程度低,产品有待完善。

三、优化在线旅游平台策略

(一) 完善旅游平台网站建设

统一规划和优化旅游产品建设成为旅游网站建设重点。站在网站的角度来看,建立个性化的旅游网站平台,可以开发在线旅游虚拟体验社区;优化在线旅游产品预订流程,有针对性地提供特色旅游服务。从产品角度来看,开拓在线产品线的深度和广度,提供有个性的产品。

另外,建立完善信用认证体系,丰富在线支付手段;利用法律法规,建立市场诚信体系。使在线旅游平台满足消费者个性化需求,提供完善的旅游服务^[4]。

(二) 打造有针对性的休闲度假旅游产品

首先,根据旅游消费者的情况,对旅游市场和产品进行细分,可以根据旅游者职业、年龄、旅行方式等对市场进行细分;也可以根据旅游目的地、出发地、旅游时间等对旅游产品进行细分;还可以根据产品的服务标准,例如住宿或游玩等进行标准化细分。其次,为消费者提供人性化的服务,有针对性提高高品质的休闲度假旅游产品,提高服务水平,并对客户满意度进行跟踪调查反馈改善。

(三) 提高整体产业从业者素质

依托电子商务平台,营造良好的在线旅游消费大环境正确,引导消费者在线旅游消费观念;政府要加强对在线旅游行业规范管理,提高旅游服务水平,提供高品质的旅游信息化共享平台,提高整体产业的素质。

四、在线旅游平台未来的发展趋势

(一) 打造高品质城市旅游与旅游电子商务平台

城市的发展是旅游的重点。在线旅游一方面可以为城市品牌的发展创造条件,其中城市的名胜古迹、民族风情、商业时尚等都是城市的特色。城市是人们生活的一部分,具有可居留性、可投资性和可游览性等特点,打造高品质的城市老板有电子商务平台,把城市作为旅游的重点,使城市旅游集个性、历史、魅力、购物与旅游于一体。

(二) 虚拟记忆与位置体验于一体的虚拟旅游平台

通过三维化平台的形式,使旅游者形成虚拟旅游记忆。通过利用参观者事先的“游览”经历,对自己感兴趣的地方和路线形成一个虚拟记忆,从根本上解决“找路”这一难题。而且该系统可以实现适时的对位置、方向和信息确定。

(三) 有深度化、个性化的社交文化旅游

旅行,是一场与青春、分享有关的体验,一次说走就走的旅行,已经成为我们年轻一代的渴望,因此,旅游移动化、社交化、深度化,是大势所趋,是未来旅游的发展方向。

五、总结

在线旅游给我们的旅游生活带来极大的便利。因此,结合我国旅游的具体情况,积极打造高品质的在线旅游平台,并不断优化在线平台,提供针对性的消费者旅游服务,走具有中国特色的在线旅游道路,使我国的旅游业蓬勃发展,引领世界旅游业的发展潮流。

(作者单位: 广州华南商贸职业学院)

参考文献

- [1] 李靖宁, 武邦涛. 在线旅游平台服务质量评价及其提升策略研究 [J]. 上海管理科学, 2017, 39(1): 42-48.
- [2] 李培蕊. 基于多案例分析的在线旅游平台商业模式研究 [D]. 郑州: 郑州大学, 2017.
- [3] 程方园. 中国在线旅游市场发展趋势探析 [J]. 旅游纵览 (下半月), 2017, (1): 80.