

电子商务环境下传统旅游业的发展现状及措施

方艳

(铜仁幼儿师范高等专科学校, 贵州 铜仁 554300)

[摘要]在现代信息技术发展的推动下,近些年来电子商务领域发展速度较快,已经成为我国社会发展的重要组成部分。在电子商务环境下,传统旅游产业发展受到很大影响,部分传统旅游产业模式在电子商务发展的影响下已经逐渐衰落,经济效益不断下降,所以为了促进传统旅游产业的发展,必须结合当前电子商务发展的基本特点,做好创新发展工作。因此,本文将对电子商务环境下传统旅游业的发展现状及措施进行深入研究与分析,并提出一些合理的意见和措施,旨在进一步促进传统旅游产业发展质量提升。

[关键词]电子商务;传统旅游产业;发展现状;发展措施;优化策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.652

电子商务产业的发展,对传统旅游产业造成冲击的同时,也促进了传统旅游产业模式升级,当前我国已经有30多万家旅游企业开展在线服务,使得线下旅游产业的模式得到创新。但是因为电子商务不仅是一种商业模式,同时也是一种科学技术的具体应用,部分旅游企业与电子商务领域的融合不够紧密,尚未适应电子商务发展对传统旅游产业的影响,所以必须明确当前传统旅游产业的发展现状,使其能够与电子商务领域实现深度融合,从而创新传统旅游产业发展模式。

一、电子商务对传统旅游产业的影响分析

我国电子商务产业出现于1997年前后,初期发展规模较小,产业体系不够健全,但是随着互联网的不断普及以及基础设施的改善,到2000年后电子商务产业飞速发展,电子商务与多个领域实现深度融合。从1997年到2020年,我国电子商务旅游产业共计经过萌芽时期、起步时期、发展时期、完善时期以及当前的新探索时期五个阶段。电子商务的发展对于传统旅游产业的影响包括负面和正面两种影响效果。首先,在电子商务与旅游产业结合初期,因为电子商务发展规模较小,没有受到旅游产业的过多重视,但是当电子商务到达高速发展阶段时,线上旅游产业模式对传统旅游产业造成了很大的冲击,线上购票、酒店预订、工艺品购买等,导致传统旅游产业的经济效益不断下降,同时因为线上旅游产业能够为用户提供更加个性化的服务,导致参与传统旅游模式的游客数量不断减少^[1]。但是从总体来看,电子商务对于传统旅游产业的影响是具有积极促进作用的,负面影响在经过一段时间后就会消除,其主要影响体现在以下几个方面:

(一)符合时代发展特点

当前我国正在逐步进入信息时代,信息技术改变了人们的消费方式和消费理念,在传统旅游产业中,通过与电子商务的结合,旅游产业能够通过网络媒体机芯宣传,符合当前的市场特点,电子商务旅游产业具有更加便捷化的特点,能够为用户提供一站式服务,用户通过网络渠道即可完成酒店预订、旅游信息查询以及门票预订等多项服务,符合现代用户的基本消费方式,打破了传统旅游产业的地域限制,许多服务都能够在游客到达旅游景点前完成,从而提高对游客的服务质量,满足游客现代化的旅游需求。

(二)满足游客的旅游消费需求

在传统旅游产业中,旅游企业主要通过平面媒体进行宣

传,通过电视广告、杂志等方式,但是受到版面和宣传成本的限制,游客从宣传单中能够获取的旅游信息较为有限,无法深入了解更多的信息,且因为大部分旅游景点有与景观为主,需要宣传的内容较多,传统的宣传方式无法满足实际需求。而通过电子商务旅游产业模式,利用网络渠道进行宣传,以电子信息的方式将景点信息、旅游路线、旅游产品、酒店预订等呈现在游客面前,能够使得游客更加了解相关信息,使得分散的利润点实现集中化,同时能够提高旅游服务系统化和专业化,游客通过电子支付的方式即可实现旅游消费,从而能够在程度上满足游客的消费需求。

二、电子商务环境下传统旅游业发展现状分析

在电子商务快速发展的背景下,传统旅游业的弊端逐渐显现出来,传统旅游产业在经营模式以及服务模式方面都呈现出较为落后的情况,当前传统旅游产业的发展现状主要包括如下几项:

(一)传统旅游产业发展观念滞后

互联网的不断普及使得我国网民数量不断增加,且网络使用成本不断降低,网络已经成为人们获取信息和交流的主要方式,但是传统旅游产业依然没有认识到网络对其发展的重要作用,所以采用传统的发展观念,在网络售票、线上预订、线上推广以及网络计算等方面尚未建设完善的体系,一些传统的旅游企业对于网络宣传重视程度不足,没有积极通过网络渠道进行营销,较多地采用传统营销方式,从而使其经济效益逐渐下降,难以满足用户对于快捷化的旅游服务需求。传统的发展观念使得传统旅游产业电子商务化受到很大负面影响,传统旅游产业必须认识到电子商务对其能够产生的推动作用^[2]。

(二)营销模式缺乏创新

在当前的传统旅游产业中,旅游企业依然采用较为传统的营销模式,主要采用通过电视、报纸以及杂志等媒介方式宣传旅游服务和旅游产品,但是当前这些传统媒介的受众人数在不断减少,尤其是对于年轻群体而言,年轻群体当前已经很少接触电视、报纸等媒介,且年轻群体在旅游消费中占有很大比例,传统旅游企业虽然在营销方面花费较多成本,但是能够起到的效果十分有限,总体营销模式较为落后,严重缺乏创新性。在电子商务环境下,网络是旅游宣传的重要渠道,所以传统旅游产业必须创新营销模式,积极做好网络宣传工作,而不是过多地采用传统营销模式,必须结合电子商务的基本发展特

点,创新加强营销模式创新,从而促进传统旅游产业发展。

(三) 服务质量不足

在电子商务发展的推动下,将旅游产业与电子商务相结合,能够有效提升服务质量,最为主要的是能够为用户提供更加个性化的服务,但是受到发展观念的影响,当前部分传统旅游企业尚未建立完善的电子商务旅游服务体系,导致其旅游服务质量与电子商务旅游模式存在很大差距,从而严重影响传统旅游产业发展。人们对于旅游服务质量的要求不断提升,旅游服务在影响游客体验中的占比不断提升,所以传统旅游产业不仅需要做好基础的景点、基础设施服务,同时需要为游客提供更加个性化、人性化的服务,从而满足客户对于旅游的需求,是提高游客对传统旅游企业认可度的有效方式,但是在当前传统旅游产业建设中,服务提供依然存在较为严重的问题。

三、电子商务环境下传统旅游产业发展有效措施分析

(一) 结合电子商务为用户提供优质旅游信息

用户在制定旅游计划时会进行大量的搜索与选择,其选择的内容要经过多家旅游企业所提供的旅游信息进行比较,选择最优质的旅游产品。在这种局面下,其用户与传统旅游企业之间的信息不对称会使旅游营销进入被动的状态,但是通过电子商务平台的方式可以有效改善信息不对称的状态。通过电子商务平台的模式,企业需要在电子商务平台中设置好相应的服务内容,例如交通信息、景点信息、资费信息,以及多种优惠的服务和政策,用户可以自行在电子商务平台中进行选择,用户的浏览和消费会留下相应的记录,旅游企业可以通过用户的记录进行数据收集和分析,建立相应的用户数据库,从而明确每一位用户的行为模式和消费习惯、旅游偏好的信息,从而为用户提供更加针对性、个性化的服务,满足用户的多种旅游需求。还可以通过对用户的行为模式分析得到普遍的消费喜好数据,从而开展更好的旅游信息服务,吸引更多的新用户,在电子商务平台中为用户提供更好的旅游信息服务^[3]。

(二) 提供一体式线上服务

旅游包含许许多多的内容,交通、住宿、餐饮、景点、娱乐等,都是旅游中包含的内容,但是在传统的旅游产业模式中,用户对旅游中的内容需要自己计划、搜寻、查找,虽然网络上关于旅游的信息很多,但信息的质量参差不齐,容易对用户产生误导,对用户的旅游体验造成很大的负面影响。传统的旅游营销将旅游中所包含的部分分割开来,不能为用户提供一体式的服务,管理模式过于固化,不能满足用户的多种旅游需求。但是通过电子商务的模式,用户可以通过电子商务平台中提供服务,预定车票、门票、酒店、餐厅等,而且可以获得旅游企业所提供的优惠服务、消费券等,整体预定过程更加清晰明了,预定所需要花费的时间更少,可以在很短的时间内完成全部的预定。以我国某知名旅游企业为例,在其电子商务平台中,为用户提供了机票、火车票预定、酒店预定、门票预定和团购等服务,还为用户提供人工服务模式,帮助用户解决出行中会出现的问题,用户只需要进行简单的搜索、浏览的操作,就可以获得一体化的^[4]。电子商务营销可以使旅游服务质量更高,是信息时代下传统旅游产业所要做出的必要调整。

(三) 建设电子商务旅游品牌

传统的旅游企业不具有品牌效应,虽然旅游产业中的实体产品减少,但是传统旅游企业可以通过电子商务模式建立品牌化效应。传统旅游企业通过电子商务营销的模式为用户提供旅游产品,用户会选择更优质的旅游产品,所以传统旅游企业需要从产品质量中入手,不断优化旅游产品结构,为用户提供更多的旅游产品选择,使每一位用户都能够购买到符合自身需要的旅游产品。传统旅游企业通过电子商务平台来推广自身的旅游产品,旅游产品主要包括交通、住宿、门票、餐饮、服务等组合,传统旅游企业需要美化电子商务平台和产品的外观,使其加精美,从视觉效果中吸引用户的进行消费;其次是旅游产品的质量上,传统旅游企业需要保证自身推出旅游产品的真实性和有效性,不能参加虚假信息和不良信息,不能诱导用户进行消费,需要为用户提供更加优惠、优质的旅游产品,用户才能够选择相应的旅游产品。旅游产品品牌化是近些年来电子商务旅游产业发展的一个趋势,许多传统旅游企业通过电子商务模式制定了自身的品牌形象,使传统旅游企业具有较高的辨识度^[5]。

(四) 提供个性化、定制化服务

在电子商务发展的推动下,人们越来越关注旅游消费的个性化和定制化,通过提供个性化、定制化的产品,能够提高传统旅游企业服务质量,所以传统旅游企业必须结合电子商务平台,为用户量身打造提供更加优质的服务,满足用户在旅游过程中的多项需求。因此,通过电子商务平台,传统旅游企业可以获取用户的需求,并根据需求调整其产品,传统旅游企业在不同的电子商务推广渠道都有做好人性化的服务,使整个流程更加的简洁,方便用户进行操作和选择,传统旅游企业可以在旅游产品分类方面进行细致的划分,使用户可以更加直观地找到自身感兴趣的旅游产品。

结语

综上所述,本文全面阐述了电子商务环境对于传统旅游产业产生的影响,并对当前传统旅游产业发展现状进行详细分析,最后提出多项有效促进传统旅游产业在电子商务环境下的发展策略,希望能够对我旅游产业发展起到一定的借鉴和帮助作用,促进传统旅游产业模式升级,顺应电子商务化的发展趋势,从而全面提高我国传统旅游产业发展质量,提高产业经济效益。

参考文献

- [1]熊继红.旅游电子商务环境下携程旅游网发展研究探讨[J].2021(2018-15):174-175.
- [2]高志洋.旅游电子商务环境下传统旅行社发展策略研究[J].2021(2012-21):212-213.
- [3]张蕾蕾.刍议电子商务环境下旅游营销模式的创新[J].现代商业,2020,568(15):55-56.
- [4]陈坤.关于旅游电子商务发展的现状,问题与对策研究[J].佳木斯教育学院学报,2019,000(009):54-56.
- [5]宋扬.传统旅行社发展旅游电子商务的现状 & 对策探讨[J].现代商贸工业,2020,41(30):71-72.