

暑期本应是旅行社生意最红火的时候,但从今年7月开始,疫情再次冲击旅游市场,各个旅行社基本处于停业状态。周通说现在必须——

“坚持,再坚持……”

本报记者 吴艳 摄影报道

昨天上午9点,新日电力旅行社的负责人周通准时上班。和他一起来的,还有两名旅行社的员工。

“虽然旅市场基本停摆,我们处境艰难,但游客的旅游预付款我们要为客户退回。”周通说,“这两年,在疫情的冲击下,很多同行已经坚持不下去了。我想再咬牙坚持坚持,也许就能等到旅行社的春天。”

“损失不能让游客承担”

7月初,周通所在的旅行社策划了一条乘高铁出游安徽天柱山的线路,98名游客报名,出游时间定在8月16日。

突然出现的疫情让周通措手不及,他盼着疫情不要扩散,不要影响旅行社原有的计划。

天不遂人愿,周通接到了通知,暂停一切跨省游线路。

取消发团,意味着旅行社前期的推广、展会、礼品等支出全部打了水漂。

最重要的是,周通已经给了安徽一家旅行社5万元的预付款。

8月1日,周通联系安徽的合作伙伴,告知沧州的情况,希望对方能退回预付的5万元。

对方承诺可以退回,但要走程序。等了两天,周通沉不住气,再次催款。对方答复:要求退款的人太多,要按照先后顺序——处理。

8月5日,周通在微信上给安徽那家旅行社的负责人发送了一条消息:“我这边的游客退款量大,实在缺钱。能不能先给我3万元。”

对方回答还是:“钱肯定给,但需要等。”

后来,周通的底线一降再降,甚至给对方留言:“先给1万元救救急!”

对方一直没有在微信上回应,电话也打不通。

自己预支出去的钱收不回,而98名游客的预付款需要全额退回,怎么办?

“方便的时候我得自己去一趟安徽,尽最大努力追回预付款。”53岁的周通聊起这些,苦恼中夹着无奈。“不管怎样,损失不能让游客承担。”

抵押车和房,贷款渡难关

2020年初,刚刚遭遇疫情并得知武汉封城的消息后,周通还安慰自己:“干了20多年的旅游,非典、金融危机都扛过去了,这次一定也行。忍一忍,过了春节就没事了。”他以为“新冠”会像当年的“非典”一样,很快被打败,但没想到这是一场持久战。

2020年1月24日,文化和旅游部办公厅下发通知,要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及产品,暂停旅游团队出行。

自此,周通每天醒来的第一



旅行社正在给游客办理退款手续

件事就是打开手机刷新闻,关注最新的行业政策。

后来,他经常整宿整宿地睡不着觉,不知道今后的路该何去何从,不知道自己能不能坚持下去。

当时,旅行社的预收款收到了4月份,包含国外的跨境游。

要想为所有游客退还预付款,需要200万元。当时周通能拿出来的只有60万元。

有员工提议:可以先给游客退还一部分,不一定要全额退。当时确实也有旅行社是这样做的,但周通觉得做人做事都要讲诚信,于是,将自己的房子和汽车抵押给银行,贷款150万元,为游客全额退回了预付款。

失败的转型

周通觉得,旅游业是受疫情影响严重的行业之一。

疫情期间,虽然旅行社没有收入,但仍然要负担每月数千元的房租和18名员工的基本工资和社保。

旅行社“零收入”,只出不进,很多同行被迫停业、转行,更多的同行还在积极自救。

周通打开朋友圈发现,身边很多同行不再发旅行美景图片了,反而开始做起了微商。

“能挣一点是一点!”周通终于坐不住了,他也在朋友圈和微信群里卖起了货。

依托丰富的旅游资源,周通和一些有此意向的异地同行们



周通(右)期盼着旅游业的春天

进行联络,选择经营的货品。他们卖过保定酱菜、阜平香菇,也卖过越南的腰果和韩国的面膜。

微商经营的顾客群就是以往的游客。很多老顾客纷纷打趣:“改行了!那我们可得捧捧场!”

10多天后,周通发现,微商这条路走不通:“生意好的时候,一天能卖10多单。大多数时间,出单都在个位数。同行们一股脑儿都在做微商,竞争激烈,再加上自己干这行没经验,还是收手吧。”

后来,周通将手中积压的150多公斤香菇免费送给了老顾客们。

赔本赚吆喝

继微商之后,周通也尝试过其他行业,都以失败告终。

“术业有专攻,这句老话说得不错。要想谋求出路,还得在旅游业寻找出路,我的根在这里。”深思熟虑之后,周通决定,既然走不出去,那就“深耕”一下本地游、短途游,盘活一下当地的旅游产品。

于是,周通和员工们一起开发起了文化味十足的本地游产品。

沧县大白洋桥村的倒虹吸水利工程颇具特色,于是,周通设计了一款游大白洋桥的旅行产品。

沧州号称“狮城”,周通多方联系,开发了一款名为“铁狮子是怎样炼成的”旅游线路,带游客到泊头铸造厂观看铁狮子的铸造工艺,了解铁狮子的前世今生。

每一条新线路,周通都努力挖掘出不一样的文化品位。

在策划献县一日游时,他先后10次来到单桥景区,将桥身栏板上雕刻的70多个故事记录下来,精选后制成扑克牌,赠送给游客。

本地游虽也吸引了一些游客,但利润微薄,对于旅行社止损,只能是杯水车薪。

坚持下去

2020年一年间,10多名员工先后离职自谋职业了。

周通理解他们,上有老,下有小,大家不能在“一根绳上吊死”。

周通坦言,企业最艰难的时候,他也不知道还能撑多久。但他有一个坚定的目标,把本地游产品做实、做细,留住老客户,开发新客户。

旅游业收客周期较长,游客从打算出行到最后报名可能要一周甚至一个月的时间。而旅行社从产品推介到最终发团要两三个月的时间,这中间变数很多。

在过去一年多的时间里,周通有过数次已经成团又被迫解散的经历。

云南、广州、石家庄等地先后出现的疫情都直接影响了沧州旅客的出行。

今年2月28日,周通独自飞往云南查看路线。下飞机后,他录制了一条短视频,“从疫情出现到现在,不知不觉已经过去了一年,从来没有这么难熬过,非常煎熬。旅居,应该是找到了努力的方向。但愿这批旅居的客人能够满意。坚持就是胜利!”

虽然经过了精心策划,但那个旅居团只收了8位游客。周通为这8名游客配备了两个导游,这又是一次不赚钱的出行。

周通坚持了一年多的时间,终于迎来了2021年的暑期——旅游市场的黄金档。可令他没有想到的是,本想大干一场的他不得不再次面对疫情的冲击。

起伏中,周通虽有难过的无奈,但少了之前的彷徨和焦虑。他说:“旅游是美好生活的风向标,是一种精神享受。我很庆幸自己在疫情的影响下坚持了下来,未来我还会努力坚持下去。现在,我们旅行社的宗旨是‘疫情来了加大宣传,疫情走了马上出游’。”

昨天晚上,周通用7个小时的时间做了9段宣传视频,宣传10月份的旅游产品。“坚持,再坚持一下,期盼旅游业的春天早日到来。”周通说。