



揭秘超低价旅游团真相

喝粥啃馒头 被人逼购物 围猎老年人

近年来,网络上频繁出现各种“超低价旅游团”的广告,最近“40元4天3晚桂林游”的新闻更是引起了广泛关注。这类旅游团以极低的价格吸引消费者,但实际上却隐藏着诸多陷阱和内幕。7月19日,天津文旅局发布一则关于“导游强制游客消费”的情况通报,涉事导游言辞失当、态度恶劣,存在胁迫旅行者消费行为,拟对其顶格处3万元罚款。在被曝光的视频中,该导游直言:“叔叔阿姨我告诉你们,今天不买东西咱走不了,900块咱走不了。”并强调:“花钱你是上帝,不花钱你就是狗屁!”

近日,记者调查发现,低价旅游团专门盯上了老年人。他们组织老年人参加讲座活动,送鸡蛋挂面,然后带他们去目的地购物。而带队的导游可能未必有导游证,他们擅长销售,以成交额为唯一考核指标。

据《每日经济新闻》



低价团往往就是购物团

近日,网民“帅大叔(硬钢到底)”在互联网发布视频,称其母亲参加“40元4天3晚桂林低价游”,引发网民关注。7月21日,在“帅大叔”曝光“40元4天3晚桂林低价游”几天后,他开车自驾到了桂林,他想看看桂林的美景,也想对桂林的低价旅游团一探究竟。

22日,“帅大叔”来到“桂林低价游”中提到的最大、最高端的厨房用品中心“萨摩厨具”,进店后是很大的购物商场,他看到很多个旅游团,很多老年人在排队。不过进去后不久他就被员工认出来,然后被保安“请出”。被“请出”后,他看到多辆旅游大巴陆续从附近停车场撤离,上面大多坐着老年人。

多位旅游业内人士告诉记者,40元4天3晚桂林游是典型的低价吸引过来的购物团,通常由出发地的组团社负责拉客——旅游目的地地接社安排食宿交通——司机、导游带逛景点和购物完成闭环,区别于正规旅游团,低价旅游团的购物行程往往会比较长。

这类购物团的导游服务费很低或者没有,收入基本全靠购物提成,甚至会要先垫钱。组团社收到客人,地接社之间竞争,会有地接社加价把旅游团买过来,食宿都需要导游垫钱,最后靠购物回本赚钱,赌购物出利润。这样的旅游团以极低甚至零成本吸引游客加入,也通常被称为“零团费”或“负团费”旅游团。

行业将旅游团分为纯玩团和购物团两种,低价旅游团往往就是购物团,价格越低对购物的依赖越大。资深导游张磊认为,低于成本价就是低价,“比如上海往返三亚6日游,正常机票加酒店都得3000元以上,如果收费只要1000元,那大概率就会含有购物,并且会有好几个购物点。”

常年做购物团导游的何军也不喜欢低价旅游团,价格越低意味着不能回本的风险越高。何军表示,除了降低价格吸引消费者,购物团的出现也激励了导游提供更好的服务,购物提成是对服务的奖励。相对于低价购物团,正规购物团的购物行程往往不会那么长,也不会出现强制购物,并且会支持一定时间内无理由退货。

“导游”不一定是导游

记者也了解到,在低价旅游团里最关键的角色——购物团“导游”,实际上也不一定是真的导游,他们往往不一定有导游证,或者有效的导游证。前述天津文旅局通报的“强制游客消费”的涉事导游,就是导游证有效期至未申请换发,2023年9月被注销,属于无证导游。

在旅行社从业近三十年的贺伟表示,对于低价旅游团的导游而言,有没有导游证并不重要,重要的是能开单,公司唯一的考核标准就是成交额。据贺伟了解,面试成功之后,会要先交五六千元的培训费,进行一段时间的封闭式训练,请来专门的导师培训,学习各种专门的话术。

“他们会学习应对各种类型游客的方法,各种套路,比如除了传统的买东西介绍产品功能,可能会说买这个东西会有多少钱捐给灾区,如果这个行不通,第二天又会换套说辞,讲健康、讲亲情等,有很强的心理素质。”贺伟总结,他们会记得每个客人的信息,准备针对性话术,不断地试探,然后精准“拿捏”客人。

贺伟表示,“这些不正规的低价旅游团,导游连资格证都没有,他们根本不怕投诉”。反而是有资格证的正规导游和品牌旅行社行不会做低价旅游团,因为一旦发生严重的投诉情况,导游和旅行社都可能会面临巨额罚款和吊销执照的风险。

资深导游李丽形容能开单的导游就跟会算命一样,瞄一眼就知道客人是什么样的人,一听人说话就知道是什么地方的人,能模仿全国多地的口音,观察细致,把人看得透透的。就张磊知道的,比如九寨沟3日游的行程,纯玩团导游的收入可能是2000元左右,但购物团导游,能力强的挣一两万元很正常,夸张的3天就能挣十几万元,但挣得少的可能也就几百元,差距很大。

老年人是低价团的重灾区

在“帅大叔”曝光的系列视频下,多位网友留言表示也有类似经历,父母花了“99元”“88元”“50元”超低价跟团旅游,结果回家一算花了成千上万元:一口锅七八百元,一床蚕丝被1688元、蜂王浆4700元、2万元买了两个(假)玉坠。如今,低价旅游团盯上了老年人。

露娜的母亲就在去年参加了一个低价旅游团,398元洛阳五天四晚,大巴车往返,单趟行程八九个小时。之所以判断为低价,是因为从呼和浩特到洛阳的火车票往返就近400元。

露娜告诉记者,在这几天的行程里,母亲的时间逛景点和购物大概各占了一半:上午购物,下午去景点,或者上午去景点下午购物。到了洛阳后的第二天,上午就去了保健品店,她记得母亲说一罐奶粉要100元;第三天去了玉镯之类的首饰店;之后还去了卖锅、刀具之类的店,一口锅七八百元,一把菜刀上千元。露娜的母亲是听力障碍人士,之前也和朋友一起参加过“那种一点点购物,大部分(时间)旅游的旅游团”,也能接受,但这次旅游一口锅就要七八百元,有太多让露娜印象深刻的记忆。母亲回家后,露娜下定决心,不会再让母亲参加类似的旅游团,“全是逼人购物的”,除了看人脸色,吃的午饭都是粥、馒头,住宿是一间房间三四个床、没有独立卫生间的旅店,条件很差。

露娜也想过投诉这个旅游团,但她连旅游团背后的公司名字都找不到。她和母亲在一个组织旅游的微信群,司机和导游在群里发布旅游信息,露娜尝试过加导游微信,但没有被通过,有人在群里多问,还会被踢出群。

据贺伟观察,旅行社的销售往往会先渗透到社区老年组织中心,通过组织老年人参加活动,送鸡蛋挂面等小礼品逐步取得信任。广场舞这种老年人集中的地方,也是销售们的重点目标。

“针对老年人的购物点也是专门设计过的,主要是厨具、保健品、床上用品、玉器,让老年人觉得用得到,但又价格高利润空间大的商品。”贺伟说。

零团费、负团费的不合理低价旅游团已在市场上盛行多时,尽管全国各地相关部门已采取严厉措施予以打击,但仍屡禁不止。因为老年人信息相对闭塞,时间金钱相对宽裕,加上贪便宜的心理,自然成了低价旅游团的主要目标群体。中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏直言,老年人是低价旅游团的重灾区。

(张磊、何军、贺伟、李丽、露娜均为化名)