

国际旅游目的地危机管理策略分析

——以九寨沟为例

九寨沟管理局副局长 王强

报告内容



景区现状分析

景区危机管理策略

景区危机管理技术支撑

一、景区危机现状分析



(一) 自然环境方面

九寨沟景区在自然环境环境方面存在森林火灾、地震、泥石流、山体滑坡（崩塌）、洪水等



一、景区危机现状分析



(二) 人为方面

九寨沟存在旅游景区共同面对的危机，包括经济动荡、经济危机、社会动荡（瘟疫）以及旅游行活动过程中所发生的给旅游业造成巨大损失的非预见性事件。



二、景区危机管理策略



危机前

- 树立危机意识
- 成立危机管理小组
- 制定预警方案
- 完善保险制度

危机时

- 启动危机应急方案
- 搜索相关信息，评估可能损失
- 与媒体良性互动
- 成立危机公关组

危机后

- 及时修复被破坏的景区资源环境、旅游基础配套设施等
- 设计重建规划，实现景区快速运转
- 重塑景区形象，强化市场营销

二、景区危机管理策略



(一) 危机前

危机培训



二、景区危机管理策略



(一) 危机前



安置点防疫



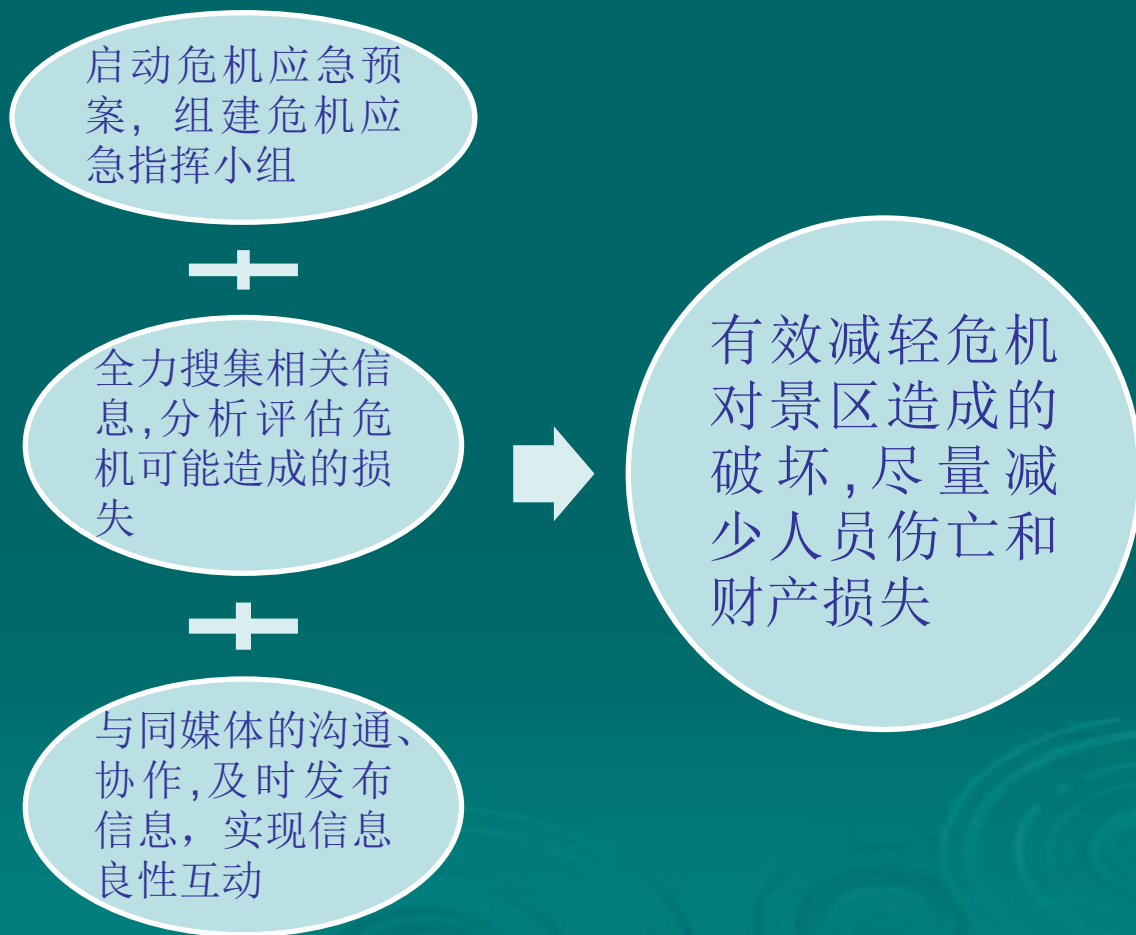
森林防火演习



二、景区危机管理策略



(二) 危机时



二、景区危机管理策略



(三) 危机后

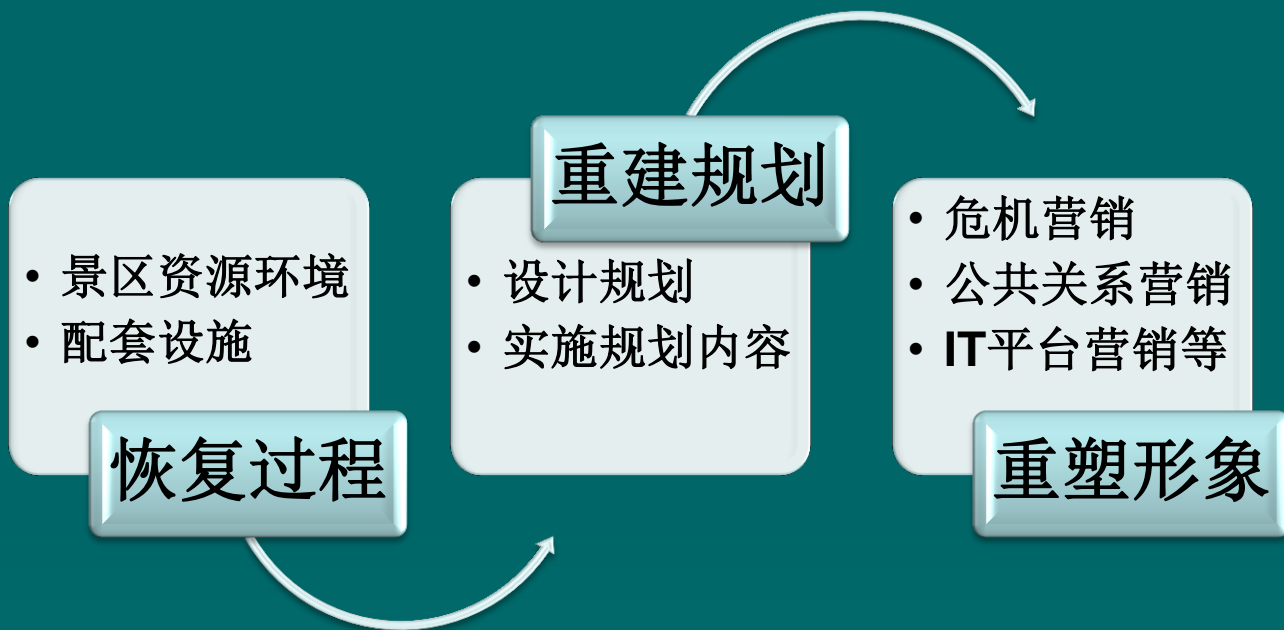


图.九寨沟灾后旅游市场恢复与发展蓝图

二、景区危机管理

一、危机营销案例

恢复发展宗旨：
 立足于发展，做足环保型开发，积极倡导全社会尊重自然、热爱自然、保护环境、促进经济、社会、环境三者效益综合发展。

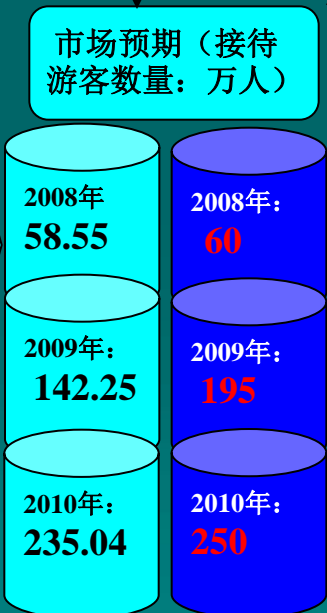
游客市场恢复 2008-2010

九寨持续发展 2011-2015

2008-2010年工作重点：
 侧重于恢复景区的经济效益及产品多元化前期建设

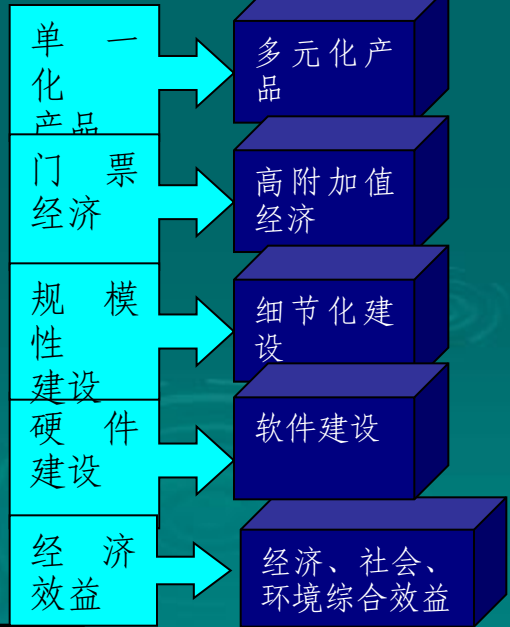
2011-2015年工作重点：
 在积极稳步提高景区经济效益的同时，积极寻求企业可能创造的社会效益，环境效益

措施：
 解决景区可进入性
 加强景区内基础设施
 完善景区周边接待设施
 争取相关政策支持
 积极维护旅游形象
 大力恢复游客信心



建设重点：
 • 国际休闲度假中心
 • 国际会议中心
 • 国际生态旅游精品区

配套升级



基于顾客价值的质量经济战略：

经济效益：增加收入，降低成本
 环境效益：自然亲近，环境友好
 社会效益：区域联动，利益共享

差 交通恢复情况 好

2016年，九寨沟进入提升阶段

战略要求的目标转变

二、景区危机管理策略



(五) 危机后——危机营销案例

进一步确定
目标市场

具体旅游营
销措施

针对旅行商营销 (B to B)

- 加大奖励力度
- 联合航空公司、酒店等，制定“包价”产品
- 加大与重要目标客源市场的合作
- 加大与入境客源市场旅行商的合作

终端市场营销 (B to C)

- 产品策略
- 促销策略

展开借助于IT平台 的新营销模式

- 加强电子商务平台建设，完善旅游目的地营销系统
- 利用网络进行宣传

二、景区危机管理策略

(五) 危机后——危机营销案例

有效地整合了国内外旅行社、航空公司、酒店等资源

探索了“城市+景区+企业”的跨区域联动发展模式

结合游客市场原有需求，有效刺激了旅游市场

拉动了景区淡季市场，提升了九寨沟旅游市场的竞争力和吸引力

建立的旅游营销平台，有效地提高了旅游电子商务水平

三、景区危机管理技术支撑



面对可能到来的压力，九寨沟管理局着眼大局，立足景区工作实际，在“数字九寨”基础之上，以国家重大课题为依托，积极推进智慧景区建设，着力创建景区综合管理平台，进一步加快技术成果服务于景区的保护、管理、运营、服务。

三、景区危机管理技术支撑



三个国家课题

数字九寨（国家十五科技攻关示范工程）

基于时空分流管理模式的**RFID**技术在生态景区与地震博物馆的应用（**863**课题）

智能导航搜救终端景区应用示范（国家科技支撑课题）

三、景区危机管理技术支撑



(一) 景区游客时空分流管理系统

时空分流导航管理的重点在于考查景区内一定时空和相对运动中的客流的分布情况和景点超负荷情况，并以景区内各景点的负荷均衡为目标建立数学模型，提出采用基于对景点负荷的动态预测，结合车辆、栈道调度方案实现各景点的任务调度，消除每个小时域内的景点超负荷状态，以期达到整个景区负荷均衡和景区系统的有序状态。

如此从源头上消除景区因游客拥挤而导致的危机。

三、景区危机管理技术支撑



(一) 景区游客时空分流管理系统

智慧九寨景区管理信息系统

基于RFID的智慧景区游客分流智能服务

游客状态

当前诺日朗服务中心内外共有游客589人，游客可继续进入！

诺日朗旅游服务中心视频

诺日朗瀑布
诺日朗生态资源保护站
诺日朗旅游服务中心
则查洼村供电站
则查洼村

金玲海
镜海停车场
镜海区
镜海
孔雀河
五花海
五花海区

功能面板

- 案件发送
- 案件退回
- 案件接收
- 退回申请
- 协办申请
- 案件查询
- 流程跟踪
- 个人业绩
- 个人设置

案件箱

- 所有案件
- 在办案件
- 已发案件

缩略图

部门：指挥中心 当前用户：高颖 当前日期：2010年6月16日 星期三 09:24:43

三、景区危机管理技术支撑



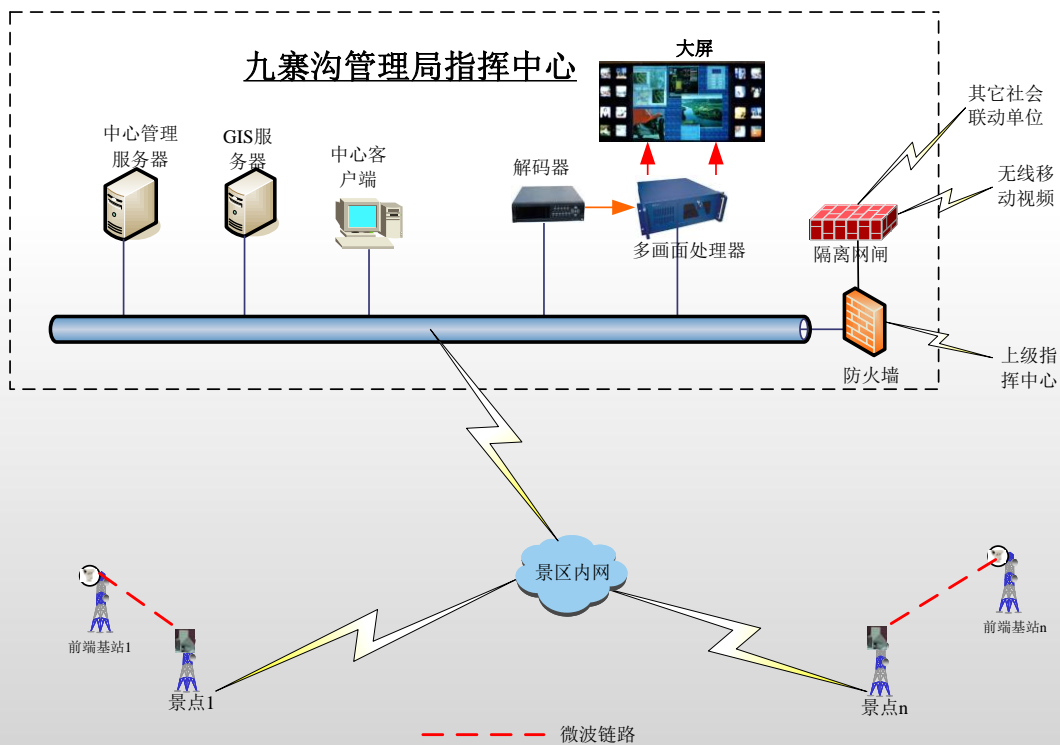
(二) 景区地质灾害监测



三、景区危机管理技术支撑



(三) 森林防火监测



三、景区危机管理技术支撑



(四) 1236工程

1个云构架

- 云构架

2个支撑平台

- 危机平台包括地质灾害监测、森林火灾监测、视频监控、危机处理预案、调度指挥等
- 旅游运营平台

3个核心业务

- 营销
- 游客体验
- 景区综合管理系统

6大数据库

- 区域景区数据库
- 景区文化宣传库
- 用户库、旅行社库、宾馆库、3S库

三、景区危机管理技术支撑



(五) 1236工程作用

1236工程为提高九寨旅游承载力，减小自然灾害和不可预见性事故，利用新型信息技术，打造常态危机管理平台和旅游运营平台，落实九寨综合管理、营销管理和游客体验等，为创建具有危机意识和危机执行力的智慧九寨迈出了重要的一步。

谢谢！