

# 满目“禁止”牌,说明景区服务不完善

## 知名策划人张怀强妙语连珠话旅游



核心提示

□记者 王妍/文 张斌/图

洛阳旅游,不缺资源缺品牌;景区创意,赶超“时髦”又有何妨?满目“禁止”牌,说明景区服务不够完善……

7月1日,“文化创意开创民生医药产业国际化之路”研讨会在嵩县召开,省旅游发展研究院执行院长张怀强出席会议。在接受洛阳晚报记者独家专访时,这位知名旅游景区策划人妙语连珠。



张怀强,号张三,河南省旅游发展研究院执行院长,先后参与了新郑黄帝故里策划设计、濮阳龙文化策划设计、孟州黄河湿地景观策划设计、信阳灵山风景区策划设计、信阳南湾湖茶岛项目策划与设计等。

### 1 洛阳旅游,不缺资源缺品牌

我省有8家国家级5A风景区,洛阳就占了3家:龙门石窟景区、白云山景区和老君山-鸡冠洞旅游区。从旅游资源细分上来说,龙门是文化宗教资源,牡丹是城市特色资源,白云山是自然山水资源,鸡冠洞是地貌奇观资源,小浪底是人文工程资源……洛阳是一个综合性的旅游城市,就旅游资源来说,可谓全省第一。

洛阳旅游不缺资源,但缺少叫得响、国际性的旅游品牌。也许有人会说,龙门石窟、洛阳牡丹已经

是两张响亮的旅游名片,但现有的旅游品牌和洛阳丰富的旅游资源相比是不成比例的。

解决资源多、品牌少的问题,首先要明确景区旅游的目的性,人们为什么要来这儿旅游。比如我们去贵州,为的就是“一酒一瀑”,品尝茅台,看看黄果树瀑布;春天来洛阳,看到国色天香的牡丹就很震撼;我们到龙门,看到卢舍那的微笑就满足了。其他景区也应明确自身的吸引力在哪儿,围绕一点做精做透。

### 2 文化的归文化,旅游的归旅游

洛阳历史文化资源丰富,为旅游产业的金字塔打下了坚实的基础。然而,资源有时也可能成为旅游业发展的包袱。

初到嵩县,工作人员介绍了这里丰富的旅游资源:白云山、木札岭、二程故里、伊尹故里、陆浑国、姜公庙等,假如听众是一名普通游客,他能记住多少?

这里要说的是文化旅游资源的细分问题。有些资源具有深刻的文化意义和文史价值,但不一定能成为旅游资源。旅游不是考古,旅游要做“大众情人”,满足人

们开心、放松、找乐子的目的。如果文化资源不能被具体物化,不能景观化,不能与游客产生互动,还是留给专家学者,做民族记忆的DNA吧!

洛阳发展旅游业要处理好“繁”与“简”的问题,从众多资源中提炼精华,找到文化与旅游结合点的“龙头”,将可开发的资源最大限度地做好,将难以开发的文化资源保留好。一味追求多而全,反而会将优质的文化旅游资源湮没其中,就像一个漂亮姑娘穿了几层厚棉袄,身材再好也看不到了。

### 3 景区创意也要“赶时髦”

找到文化与旅游的最佳结合点,是一个景区“自知”的过程,接下来便是景区的“自强”。

以文化资源为基础的景区要发展,需要自身文化加旅游创意。旅游创意的核心在于“奇”,这个“奇”不是“奇怪”,而是奇妙、独特、出奇制胜。人们有好奇之心才会寻奇猎奇,才能在景区获得惊奇的心理满足。

30年前画田野油画,人们往往

刻意加入电线杆来表示现代化,而如今更注重回归自然、回归传统。旅游景区也一样,要随着大众需求、审美的改变不断创新改变,在不违背景区本质的前提下,做出与时俱进的调整。比如“夜游龙门”,利用现代光影技术修复了大佛的断臂,创造出如梦的场景,既满足了游客的感官享受,又拉长了景区的参观时段,一举两得。

### 4 地标打造需立足常态化

每年登长城游览的游客以千万计数,其中绝大多数集中在八达岭,难道万里长城只有这一段最有价值?恐怕大多数人都是冲着那块“不到长城非好汉”的石头来的,在这儿照张相,证明自己登过长城、已是“好汉”。这就是景区地标的魅力。

不少景区在宣传地标时常犯的错误是地标的非常态化。比如一座山以“云海霞光”这种并非时时都有的场

景作为标志来宣传,游客来了却不一定能看到,于是乘兴而来,败兴而归。更糟糕的是,有的游客会认为景区虚假宣传,失望的心情通过人际关系和网络进行“裂变”,对景区造成不良影响。

纵观省内外成功运作的景区,无一不是选取常态化场景作为景区地标,如黄山的迎客松、云台山的红石峡等。

### 5 景区如美女,处处得“上镜”

随着摄影摄像器材的普及,如今的旅游不仅是眼睛、心情的旅游,更是镜头中的旅游,人们走到哪儿拍到哪儿,一键上传,世人皆知。

这不仅是游客的个人行为,更成为现代景区的一大宣传渠道。能不能利用好这个宣传渠道,关键在于景观打造是否“上镜”。

某景区曾竖一高大雕塑作景区标志,高达数丈,金光闪闪,见者无不

称奇。然而该雕塑面北而立,游者与之合影,只见一昏黑剪影,每每叹气而归。

某山有一千年古树,姿态甚美,然树下杂草丛生、乱石堆砌,拍下之后美感全无。

现代旅游景观要求“上镜”“如画”,自然景观不需多加改变,优化、精细即可。一桥一阁,一崖一瀑,皆以可摄入镜头为佳。

### 6 满目“禁止”牌,说明景区服务不完善

禁止乱丢垃圾、禁止乱刻乱画、禁止攀爬触摸……相信大家旅游时常会在景区看见这样的“禁止牌”。“禁止”背后意味着什么?

旅游不是参观博物馆,走走看看即可,游客更希望能在清溪中濯足,在花丛中徜徉,与景区产生互动。就像我一个学生说的:草坪不能躺,不如下山仙人掌。

现代旅游已步入理性时代,除了景观,景区的服务理念也至关重要。上山台阶是否过长?饮食住宿设施是否完备?欺客宰客现象是否存在?毫不夸张地说,这些细枝末节甚至决定着景区的生死。

我省有两个景区在服务上给我留下深刻印象,一个是龙门石窟,一个是云台山。在龙门石窟,导游不是在背

“教科书”,而是根据游客喜好来取舍,哪里要细讲,哪里要省略。在云台山,导游会将地上的烟头捡起放进口袋,用提醒代替“禁止”。

下次,当景区管理者要设置“禁止牌”时,不妨反思一下:“禁止”,是否说明服务还不够完善?担心游客乱刻乱画,景区能不能设立“到此一游墙”?担心烟头引发火灾,能否提供几个灭烟盘?担心游客攀爬出现意外,能否设置安全的拍摄点?如果旅游链条足够完善,游客互动心理得到满足,相信煞风景的“禁止牌”也能“下岗”了。

作为文化资源大市,洛阳如何挖掘、突出丰厚的文化内涵,如何站在游客的角度体验和感受,如何让景观处处有创意、景景显文化,是旅游规划设计者的当务之急。