

出國報告（出國類別：其他－業務接洽）

參加「第十一屆上海世界旅遊博覽會 －悠遊台灣主題專區」報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會
姓名職稱：事業管理處副處長 洪龍華
事業管理處技正 董育任
福壽山農場副場長 楊正南
清境農場副場長 彭松鶴
武陵農場專員 王維安
派赴國家：中國大陸（上海）
出國期間：103 年 5 月 8 日至 12 日
報告日期：103 年 7 月 22 日

摘 要

本會為落實國家提振觀光政策，以及配合交通部觀光局持續推動「觀光拔尖領航方案」及「經濟動能推升方案」之「優化觀光提升質量」，並深化「Time for Taiwan－旅行台灣 就是現在」等行銷主軸，應交通部觀光局駐上海辦事分處（即：台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事分處）邀請，與三高山農場共同前往參加World Travel Fair 2014第十一屆上海世界旅遊博覽會－悠遊台灣主題專區。自97年7月開放大陸人士來台旅遊起，兩岸旅遊政策日益鬆綁，促進雙方旅遊業交流越顯頻繁，亦創造台灣入境觀光人次新高，是台灣最主要的人境旅客市場。而上海是第一波陸客自由行開放城市之一，該地居民旅遊消費潛力無窮，亦為重要客源市場。爰此，本會與三高山農場藉由參展，直接與當地民眾推介農場秀麗風光與餐飲住宿服務，了解其旅遊市場脈動與需求。同時與旅遊同業洽談相關合作機會，拓展行銷通路，以提升本會所屬農場於當地知名度與增加遊客到訪率。

目 次

頁 次

壹、目的	1
貳、過程	2
參、心得與建議	7
肆、結語	9

壹、目的

自 102 年開始政府放寬陸客來台自由行限制後，大陸地區來台自由行旅客即快速增加。據統計至今（103）年 4 月底止，大陸赴台遊客團客人數 73.8 萬人次，自由行人數 32.8 萬人次。自由行與團客人數比率由 2012 年 1：8、2013 年 1：3 呈倍數增長，預計 2014 年自由行遊客上看 80 萬人次，與團客比例應可達到 1：2，推估未來赴台遊客將以自由行為大宗。此外，台灣、大陸兩地直航航班已達到 828 班，其中台灣、上海往返每週 136 班，對於兩岸人員往來及經貿、旅遊之交通更加便利。

World Travel Fair 2014 第十一屆上海世界旅遊博覽會假 103 年 5 月 9 日至 11 日於上海世界博覽中心（上海市延安中路 100 號）舉辦。本年度 WTF 展出總面積 13,000 平方米，匯聚來自全球超過 50 個國家和地區的 550 名聯合展商，參觀民眾推估有 5 萬人，是大陸地區最具規模及影響力的旅展之一，也是上海地區推介台灣觀光最佳場合之一。

交通部觀光局駐上海辦事分處（即：台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事分處）為宣傳台灣主體旅遊及自由行，經評估後於本屆 WTF 租攤設立「悠遊台灣主題專區」，特別邀請本會與三高山農場（福壽山農場、武陵農場、清境農場）、台北市政府、台中市政府、宜蘭縣政府、南投縣政府參展；以及結合中華航空公司、長榮航空公司、復興航空公司、雄獅旅行社、高雄君鴻酒店、昇恆昌免稅店、天下雜誌、婚紗公會、馬祖東引酒業、義美食品等觀光業者，直接向大陸地區最大自由行市場進行宣傳與推廣。

本會與三高山農場為配合政府提振觀光政策，前往參展以拓展上海地區旅遊市場，以宣傳所屬高山農場特色景緻，提升旅遊知名度與吸引力，拓展該市場旅遊商機。

貳、過程

一、參展行程

日 期	時 間	行 程
5 月 8 日 (星期四) 第一天	06:00-06:30	松山機場第一航廈長榮航空櫃檯報到
	08:00-10:00	松山機場-上海浦東機場(第二航廈) (立榮航空 B7-502 班機)
	10:00-14:00	上海浦東機場-上海國際貴都大飯店 (上海市靜安區延安西路 65 號) 電話:+86-21-62481688 *行李寄放,下午 14 時辦理入住手續
	16:00-18:00	交通部觀光局駐上海辦事分處 (上海市西藏中路 168 號 1002 室) 電話:+86-21-6351-0909 *領取參展證、繳費、協助運送文宣至展館進行佈置事宜。
5 月 9 日 (星期五) 第二天 至 5 月 11 日 (星期日) 第四天	09:00-17:00	參加第十一屆上海世界旅遊博覽會 地點:上海展覽中心中央展區 (上海市延安中路 1000 號) *展攤值勤,進行農場旅遊景點解說、介紹等事宜。
5 月 11 日 (星期日) 第四天	18:00-20:00	交流餐會 (交通部觀光局駐上海辦事分處主辦)
5 月 12 日 (星期一) 第五天	09:00-18:00	拜會旅行業者等單位
	18:00-	上海虹橋機場第一航廈報到
	19:50-21:45	上海虹橋-松山(長榮航空 BR-771 班機)

二、拜會台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事處

因應大陸民眾來台旅遊及自由行之開放,與服務及宣傳逐漸龐大的旅遊市場,台灣海峽兩岸觀光旅遊協會繼在北京辦事處設立之後,101 年 11 月 15 日上海辦事處亦正式掛牌成立,負責大陸華東地區(包括上海、浙江、江蘇、福建、安徽、江西)範圍內觀光宣傳推廣業務。上海辦事處以旅遊門市的概念設計,空間開放明亮舒適,除了播放台灣觀光

影片，也提供台灣觀光文宣品供上海民眾索取以及旅遊諮詢服務，並不定期舉辦各類型的說明會等活動，加強與旅客互動。做為業務轄區內旅行業及遊客第一線的服務平台，也能將台灣多元觀光資源、多樣的旅遊產品、不一樣的風土民情推介給大陸華東地區的民眾，作為兩岸觀光交流的橋樑及服務窗口。上海辦事處也積極與轄區內旅行業、航空業及其他相關產業合作，包裝多樣化產品，佈建多元宣傳行銷管道，提高旅客來台旅遊意願。期盼透過兩岸觀光、航空密切合作，攜手共創兩岸觀光交流榮景。

8日下午本會代表團前往拜會台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事處，由辦事處李主任嘉斌、洪組長志光及張秘書富生接待，針對農場觀光業務之推廣進行意見交換。現場氣氛融洽、交流互動熱絡，並互贈紀念品。

	
辦事處入口張貼農場宣傳立牌	與台灣業者聽取辦事處推廣成果簡報
	
與辦事處李主任嘉斌互贈紀念品、合影	
	
辦事處服務櫃檯	辦事處提供台灣觀光文宣品

三、參加上海世界旅遊博覽會（WTF）

為宣傳台灣主題旅遊及自由行，特別結合各觀光業者進行宣傳，本年台灣主題館造型有別於傳統旅展攤位設計，採四面開放，以橘色、白色、深灰色混搭，並搭建二樓洽談區，凸顯台灣特有精緻、人文、品味特色。

台灣館設計亮眼，增加宣傳效益，並以台灣好行、台灣觀光巴士為分區主題，介紹自由行，利用全台 34 條台灣好行線路，以節能、低碳旅遊方式走遍全台；另外透過觀光年曆宣傳 2014 年貢寮海洋音樂祭、宜蘭童玩節、台東熱氣球、夏至 235 活動、台灣自行車節；另一區則以台灣最驕傲的甜美水果鳳梨、芒果、釋迦為宣傳重點，將台灣當季水果結合當季節慶活動，吸引遊客到台灣旅遊參加節慶活動並品嚐當季新鮮可口水果，享受台灣多元繽紛的遊憩活動。

會場內設置展攤供參展業者使用，便利當地媒體、旅行業與民眾直接與台灣業者接洽。本會代表團除與當地記者和旅行業者互相交流外，亦利用文宣等推廣品，將農場觀光旅遊資訊（例：農場特色遊憩活動與餐飲，國民賓館住宿服務，大眾運輸搭乘方式或賓館接駁服務、介紹周遭順遊景點，以來台旅遊行程諮詢等）直接向上海地區民眾解說與行銷。

本次展覽除實體旅展外，上海辦事處亦運用大陸地區通訊軟體宣傳推廣。只要將台灣印象微信公眾號（Taiwanclub）分享至朋友圈按讚，並將集滿的頁面截圖、姓名等資料發至上海辦事處公眾號，即可至旅展現場領取獎品。而本會亦與縣市政府等參展單位，輪流利用小舞台舉辦有獎徵答節目，利用茶包、紀念郵票與明信片、清境農場心靈吊飾、綿羊玩偶等有獎徵答禮品，藉此與當地民眾互動進而推介農場，展現台灣館特有熱鬧氣氛。

而參展期間，上海地區旅行業者如上海中國青年旅行社推出「幸福台灣 6 日遊」，以及上海春秋旅遊國際旅行社推出「賞楓品蟹 8 日遊」，團體行程安排均含至清境農場。另外為拓展自由行市場，也與復興航空上海代表處郭孝香業務副理洽談合作機會。由於復興航空在大陸多個城市設有直飛台中清泉崗機場的航班，如果搭配自由行的大陸遊客，加上清境農場至台中機場接駁即可成案。即只要清境農場把套裝旅遊行程給該公司，該公司加上航空票價即可成案行銷。另外同為台灣館參展廠商－婚紗業者也表示，當地民眾對於至清境農場拍攝婚紗景點相當具有吸引力，尤其不必遠赴歐洲即可拍出特色婚紗照是一大賣點，未來可以合作共同開發度蜜月及拍婚紗之相關遊程。



本會代表團於博覽會場外合影。



公告旅展現場活動及旅遊優惠商品。



台灣館前人潮踴躍。



台灣館舞台輪播各單位宣傳短片。



台灣觀巴推出「搭台灣好行，寶島任你行」優惠活動。



以「浪漫在台灣」、「購物在台灣」及「生活在台灣」為行銷主題。



向業者解說三高山農場旅遊現況。



本會代表團同仁合影。



上海地區旅行業者推出台灣旅遊系列行程。



上海青旅推出含清境農場之「幸福台灣6日遊」團體行程。



洽復興航空瞭解其大陸航點。



洽台灣婚紗業者洽談合作可能性。



台灣館於中央舞台區表演，吸引許多民眾駐足觀賞。



精彩互動舞台表演，強化推廣成效。



本會代表團文宣及相關禮品。



展示櫥窗陳列各農場特色商品。

四、出席交流餐會

交流餐會於 5 月 11 日 18 時假東方商旅舉行，本次參加台灣主題館之相關單位，除了少數因為飛機航班因素未參加外，幾乎都出席了餐會。上海辦事處李嘉斌主任致詞歡迎各單位的熱心參展，共同推廣台灣優質旅遊，期望透過一系列的交流活動，增進台灣相關業者對於大陸市場的瞭解，與同業間互相合作的可能，共同創造更好的觀光業績。



參、心得與建議

一、心得

（一）展場建物古色古香，展攤佈置卻略為凌亂

「上海展覽中心」歷史悠久，內部建築構造古色古香，但有些展攤佈置凌亂，通路走道過窄，人潮多時過於擁擠。且展攤有些並非旅遊業者，如賣珠寶、皮件等，顯見主辦單位內控不佳。

展場外設有台灣小吃專區，但是缺乏冷凍冷藏設施，以至於前一天沒使用完的食材或是廚餘棄置現場，加上天氣熱溫度高，產生異味殊為不妥。

（二）黃牛票猖獗

由於本次旅展係屬收費入場，但是展覽中心入口馬路邊即有人在兜售主辦單位發給參展廠商參展證，卻沒有看到任何人來加以取締或是作適當的處理，實是美中不足之處。

二、建議

（一）運用三高山農場榮民文化與觀光資源積極參展行銷

本次博覽會現場有旅行社推出：「幸福台灣 6 日遊—太魯閣、日月潭、清境農場、故宮」以及「賞楓品蟹—台北、清境農場、奧萬大、日月潭、阿里山 8 日全景超值遊」之遊程攬客。顯示本會這些年透過上海辦事處來致力於大陸地區的行銷宣傳確有成效，清境農場已有旅行社列入為訪台遊程之重點行程。隨著大陸地區陸續開放對台旅遊自由行城市點增加，應運用三高山農場榮民文化與觀光資源，在政策同意與經費許可下，擇大型且重點旅展積極參展行銷。

（二）賡續與觀光業者合作開發符合陸客需求之遊程

隨著陸客出國觀光人數的遽增及消費力的提升，陸客已成為各國發展觀光競相爭取的主要客源之一。而陸客來台旅遊市場從團體行程提高至自由行居多，也從量變進入到質變階段，逐漸改變為深度體驗的旅遊型態。於此次博覽會中發現到陸客除故宮、阿里山、日月潭，墾丁等固定景點外，已逐漸拓展至其他景點進行深入旅遊以及體驗台灣傳統特色文化。

本會三高山農場山明水秀，農特產品遠近馳名，周邊具有登山、健行之路線，加上「兩蔣文化」與「榮民文化」風情等歷史文化與特色餐飲等資源，對於陸客具有旅遊吸引力。未來農場應賡續與航空公司、旅行社等業者合作，以體驗台灣的美食、美景與美德為訴求，針對不同客層開發符合陸客需求之客製化套裝遊程或協助規劃自由行遊程，例如：Longstay、farmstay 或「機+農場」行程；另藉由參展機會，直接向其推介農場並加強其對農場的遊憩印象，說明食宿服務、交通接駁與順遊景點等內容，也可吸引較多的自由行旅客前來體驗農場觀光魅力。

（三）積極善用網路媒介行銷建立農場品牌

網路行銷的基本要素如同傳統行銷一樣，包括顧客導向、群策群力與利潤目標等三要素，最大的不同在於所使用的媒體工具。例如清境農場除了已經建置的網路訂房、FB 臉書粉絲團，APP 網頁以外，亦可利用簡單易記的網址、易被搜尋到且列為首筆訊息技巧，善用學生族群之 BBS 站刊登產品訊息，在官網發行農場電子報，建立農場 LINE 社群等都是 21 世紀新興人類網路世代所偏好的溝通宣傳行銷方式。

(四) 請辦事處賡續協助本會安排媒體與業者對所屬農場宣傳推廣事宜

本會自 99 年後已逾 3 年未至上海參展，而上海辦事處 101 年成立後，即積極協助本會農場宣傳推廣事宜不遺餘力。尤以市面上的陸客團因為路程之故，絕大部分行程僅到日月潭為止，隨著旅遊趨勢變化與政策鬆綁(陸客自由行地點與名額增加)，陸客自由行比例逐漸提高，尤以清境農場陸客住宿人數呈成長趨勢，辦事處協助宣傳成果功不可沒。未來本會與三高山農場除積極參展外，將賡續與辦事處合作，提供具有市場競爭力的套裝遊程，透過其有效的行銷宣傳手段與工具共同開發客源，以提升農場在大陸知名度，進而增加到訪率與提升農場營收。

肆、結語

上海市是大陸地區重點城市，人口超過 2,400 萬人，人民消費能力亦較高。如何透過各種行銷宣傳媒介與工具，將本會農場深具優質觀光旅遊度假休閒的特色，使其了解並提升其吸引力，進而促使其到農場觀光休閒旅遊的動機與意願，並成行來台到訪農場，是農場目前應積極作為之課題。

農場同時應不斷改善與精進各項環境設施的安全性、舒適性、可看性與品質，以及提升住宿、餐飲以及遊憩區服務的內涵與服務水準，使遊客有賓至如歸，物超所值的感覺，讓遊客重遊率增加。且若遊客對於農場滿意度與評價高，進而產生口碑行銷或至網路上宣傳，其吸引力與效果均比農場自行宣傳更佳。

隨著大陸地區經濟發展人民生活水平與消費力的提升，以及更多團客人數與自由行城市開放點的增加，航空公司對大陸地區直飛對口市場與航線的拓增，大陸廣大消費出國觀光旅遊休閒人口，是農場的潛在客戶群。在現有的基礎上，農場更應該極力促進場區本身各項軟、硬體的更新建設投資與教育訓練，配合有效的宣傳行銷策略，用最經濟的作為達到最大的效益效能，獲得最高的顧客滿意度，增進農場業務績效，創造農場永續經營的契機。