

## 出國報告（出國類別：其他）

# 參加 2014 年中國(上海)國際旅遊交易會(CITM)暨觀光推廣活動報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會

姓名職稱：事業管理處簡任技正 劉美蓉

事業管理處科長 胡發韜

福壽山農場場長 李清彬

武陵農場副場長 王金標

清境農場組長 林俊雄

派赴國家：中國大陸上海地區

出國期間：民國 103 年 11 月 12 日至 11 月 17 日

報告日期：民國 104 年 1 月 26 日

## 摘 要

配合交通部觀光局推動的「Taiwan-The Heart of Asia」及「觀光拔尖領航方案」計畫，打造台灣為東亞觀光交流轉運中心及國際觀光重要旅遊目的地之政策，參加中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動，透過台灣海峽旅遊協會上海辦事處與當地的旅行業者接洽和媒體業者的宣傳行銷，增加媒體的曝光率，提高能見度，進一步掌握大陸地區觀光旅遊市場趨勢與脈動，並擴大行銷本會所屬遊憩區，尤其是福壽山、武陵及清境農場，提升知名度，吸引大陸遊客來臺至退輔會所屬遊憩區觀光。

# 目 次

壹、2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動參展目的.....	4
貳、過程.....	6
一、旅展暨觀光推廣活動行程	
二、旅展暨觀光推廣活動紀要	
參、心得及建議.....	14

## 壹、2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動參展目的

交通部觀光局統計資料顯示，2014 年外國觀光客來台觀光總人次 1-11 月突破 895 萬人次(8,957,797 人次)，其中大陸來臺旅客總計達到 364 萬人次(3,640,211 人次)，占來臺旅客總數 40.64%，2013 年大陸來臺旅客亦達總計達到 287 萬人次(2,874,702 人次)，已成為來臺旅客第 1 大客源。觀光局大陸辦事處近年來積極辦理各項行銷，包含首次簽證及遊台買三送一等促銷措施，預計將掀起另波至台旅遊高潮，台灣觀光會為積極開發大陸地區來臺觀光市場，加強與大陸資訊交流及提高本會國際曝光度，規劃參與此「2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動」。

配合政府深耕大陸市場，繼續以六大主題(文化、浪漫、美食、購物、樂活、生態)為主軸配合臺灣觀光年曆活動，將臺灣文創、社區特色、地方風俗、當地美食等結合，再次參加大陸當地最大國際旅展推廣臺灣觀光，藉由參展加強相互間商務交流，同時結合政府與業界資源共同推廣，加強網站和旅展宣傳，希望吸引更多大陸旅客來台深度旅遊，使臺灣觀光產業更蓬勃發展。旅交會期間參展國家和地區超過 106 個，約 1,150 名各類海外業者買家到會洽談，入場人數累計達到 8 萬餘人次，臺灣館組成包含各級政府、公協會、旅行社、飯店、度假村、主題樂園、伴手禮、表演團體等共 56 個單位 122 人共同參展。

國軍退除役官兵輔導委員會以榮民之安置、就業、就養、及照顧為主要宗旨，所屬農林機構中，武陵農場、福壽山農場及清境農場等三個高山農場，由於自然景觀優美及服務設施完善，尤其氣候涼爽符合長江以南地區民眾需求。本會為開發大陸旅遊市場，吸引觀光客至退輔會所屬農場旅遊，活絡休閒旅遊商機，爰參加本次活動。

2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動於 103 年 11 月 14 日至 16 日，假上海會議展覽中心舉行，每日上午 9 時至下午 5 時開放購票入場，首 2 日(14、15 日)參觀人士包括：旅遊業及旅遊周邊產業商務客 (B to B) 等同業暨媒體，11 月 16 日等開放一般大眾 (B to C)。展場共分為 6 大區塊，台灣形象館搶得先機，搭配有現場表演及獎徵答等造勢宣傳活動，成功吸引流動人潮。本會由劉簡任技正美蓉率胡科長、福壽山李場長、武陵王副場長及清境農場等單位代表出席，隨交通部觀光局代表及其委託財團法人台灣觀光協會，偕同其他政府機關(觀光局及台北市政府)、與觀光相關協會、民間觀光、旅遊業者、表演團體等，計

56 個單位團體參展。配合今年觀光局的宣傳口號是「Taiwan-The Heart of Asia」。3 天展期發出所屬福壽山、武陵及清境農場 DM，中文版 5 箱計 2,500 份，於攤位上推廣送出各農場茶包及清境農場心靈吊飾約 100 份與遊客交流活動。除藉由旅展開發陸客至本會各農場旅遊，另收集當地旅行業者資訊並提供附屬遊憩區旅遊現況與資訊，以利於旅展中引薦旅遊業進行推動自由行或團客來台至本會所屬農場觀光旅遊。

## 貳、過程

### 一、2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動行程

本次台灣觀光推廣活動主要如下：

#### (一) 團法人台灣觀光協會組團參加「2014中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動」

展期：2014年11月14日（星期五）至16日（星期日）

時間：09:00~17:00（8:00赴會場準備）

展場：上海新國際博覽中心，E5展館，攤位編號：5C01

#### (二) 舉辦台灣之夜

日期：2014年11月14日(星期五)

時間：18:30~20:30

地點：喜瑪拉雅酒店3樓宴會廳

#### (三) 行程表

日期	時間	行程
11月12日 (星期三) 第一天	10:20	松山機場中華航空櫃台集合
	12:30~ 14:15	台北松山機場至上海虹橋國際機場 (中華航空 CI-201 班機)
	14:15~ 16:10	上海虹橋國際機場至上海東方商旅酒店 辦理 Check-In 手續
11月13日 (星期四) 第二天	14:30~ 16:30	前往上海新國際博覽中心E5號展館台灣觀光協會館 佈展(E5 展館，攤位編號5C01) 12:00-14:00 於酒店領取參展證 佈展完畢，返回酒店
11月14日 (星期五) 第三天	07:00~ 17:00	07:00 晨喚 08:00 代表團團員集合前往上海新國際展覽中心 09:00 參加中國旅遊交易會開幕式、專業人士參觀洽談，中國旅遊交易會展攤值勤，行銷農場旅遊景點解說、介紹及推廣等事宜。
	18:30~ 20:30	參加台旅會舉辦「台灣之夜」(喜瑪拉雅酒店3樓) 會場播放台灣四季之美簡介，春季係以本會武陵農場為播放內容主體。
11月15日 (星期六) 第四天	07:00~ 17:00	07:00 晨喚 08:00 代表團團員集合前往上海新國際展覽中心 09:00 參加中國旅遊交易會專業人士參觀洽談，展攤值勤，進行農場旅遊景點解說、介紹等事宜。

		17:10 代表團員返回酒店
11月16日 (星期日) 第五天	09:00~ 17:00	07:00 晨喚 08:00 代表團員集合前往上海新國際展覽中心 09:00 參加中國旅遊交易會 公眾參展，於展攤值勤，向蒞臨展攤民眾進行 農場旅遊景點解說、介紹等事宜。 17:10 代表團員返回酒店
11月17日 (星期一) 第六天	12:30~ 13:00	於上海東方商旅酒店大廳集合
	13:00~ 14:15	搭車前往上海虹橋國際機場中華航空櫃台報到，辦理 搭機手續(CI-202)
	14:15~ 18:15	上海虹橋國際機場→台北松山機場

## 二、2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動紀要

如前所述，觀光局今(103)年再度委託財團法人台灣觀光協會組團參加「2014 中國國際旅遊交易會及觀光推廣活動」，活動內容按日紀要如次：

### ◇ 2014 年 11 月 12 日：路程

代表團成員自行前往松山國際機場，搭乘中午 12:30 中華航空台北-上海(CI201)班機。因為團隊人數眾多，共計 56 個單位，check in 時由台灣觀光協會協助，快速有效率。本會計有時劉簡任技正美蓉、胡科長發韜、福壽山農場李清彬場長、武陵農場王副場長金標及清境農場林俊雄組長等 5 員代表參加。

班機約於下午 14:15 抵達上海虹橋國際機場，隨即分乘 2 部遊覽車前往下榻飯店：東方商旅酒店，飯店距旅展展場，搭捷運約需 40 分鐘，住宿旅客多為本國參展業者居多。

### ◇ 2014 年 11 月 13 日：上海新國際展覽中心展館佈展

攜帶前一日先行領取工作證，下午 2:30 代表團全體團員赴上海新國際博覽中心清點運送 DM、確認展攤分配。台灣館展攤位 E5 距大會入口處約 15 分鐘路程，屬於較偏遠處，本會雖與觀光局主要諮詢攤位，舞台、活動區比鄰，但人潮不多。台灣形象館主要構造呈現各好吃好玩到台灣的意象，並呼應觀光局主打台灣觀光品牌：Taiwan-The Heart of Asia (亞洲之心—台灣)，並行銷有全台景點、台灣觀光年曆、台灣觀光巴士及台灣好行等資料。

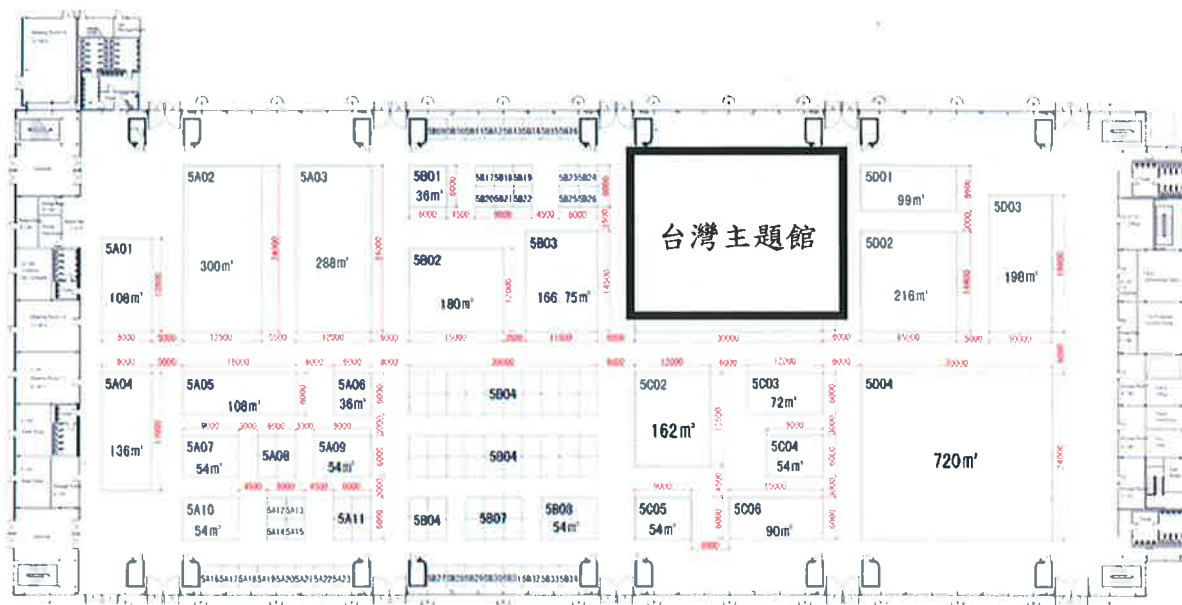
### ◇ 2014 年 11 月 14 日：2014 中國國際旅遊交易會開幕暨出席「台灣之夜」觀光推廣活動

中國國際旅遊交易會今(103)年於上海舉辦，參展單位包括世界各地及大陸地區的旅遊機構、旅行社、飯店、航空公司以及旅遊相關行業等，展場計有 E1-E5 號展館(共 335 單位、1,195 展攤)，台灣觀光協會展館位於 E 號館，攤位編號：5C01。

台灣展館以整體規劃設計(含展桌)，展現臺灣高品質觀光特色及整體觀光形象，感謝交通部觀光局參與及指導並負責展館搭建，由四個大半圓組合，各展攤依圓週呈半圓型散開分置，參展遊客可於空間中來回參觀，並設



有協談中心，提供優質環境讓業者間進行專業洽談空間。本會三高山農場背板以武陵櫻花與四季花海、清境草原景觀及福壽山遠眺與營宿等畫面，展現了三農場高山四季之美與活動風情的畫面。



上海新國際博覽中心 E5 號館平面圖(台主題館位置)

展期間業者(含大陸地區及台灣業者)洽詢度最高項目為各農場景區特色、交通食宿(尤以自由行)、遊程規劃等。多數業者到過台灣，但僅對清境農場較熟悉，武陵與福壽山仍屬陌生，不過仍對農場櫻花及採果品茶等活動頗感興趣。其次是詢問到如環島行如何規劃到農場，雖告知可按交通部觀光局規劃之脊樑山脈線遊程，但還是建議朝自由行之深度旅遊規劃，較能深刻感受農場自然風光之美與農莊祭民文化風情。

交通部觀光局代表謝局長出席會場(如圖一)，包括觀光局、退輔會、高雄市政府等政府單位及民間觀光組織、旅行社、飯店業、休閒農場與渡假村等，總計 56 個單位。國際旅遊展台灣館提供參觀民眾各式旅遊文宣資料和諮詢服務，以台灣觀光年曆為特色主題，介紹台灣一年四季都精彩的相關旅遊配套行程(如圖二)



圖一：觀光局謝局長親臨鼓勵



圖二：台灣四季都精彩

台灣觀光協會賴會長親蒞本會展攤致意慰勉(如圖三)，於會場內本會暨農場充份運用展桌放置三農場 DM 及製作各場簡介之動畫於平版電腦播放，於民眾臨櫃時詳予說明推介(如圖四)，遇有當地媒體、旅行業與民眾想進一步認識農場時，即引導至洽談室詳談，三農場均把握機會運用相關文宣推廣品，將農場觀光旅遊資訊(例：農場特色活動與餐飲、國民賓館住宿服務、交通運輸或接駁服務、周遭順遊景點及來台遊程諮詢等)向來自各地旅遊業者、在地媒體及民眾解說與行銷。



圖三：台灣觀光協會賴會長親蒞本會展攤致意



圖四：本會農場運用製作農場簡介 IPA 動畫介紹農場景點暨設施

今年由於展場所在地理位置不佳，距離展館入口處較遠，台灣館前人潮

不如以往，故選擇主動出擊，由觀光協會邀聘大陸在地工讀生擔任觀光行銷大使，以融入在地語言促銷，更具有親和力，再者台灣業者主動行銷熱忱推廣，儘量凝聚參觀人潮與媒體關注。

開展首日觀察，大陸地區的旅行業對台灣旅行社業為主，但仍有不少自由行包套裝旅遊業者及大陸旅行業者前來詢問本會三高農場景點與住宿情形。本會所屬福壽山、武陵及清境農場均各準備 200 份農場推廣茶包（上載本會農場全球資訊網網址），但因人潮陸續聚集，擇主動詢問顧客致贈茶包，其餘則發送中或英文版 DM。針對旅遊同業、媒體記者或展現較大興趣赴台旅遊，詳細詢問前往高山農場方式的目標訪客，另加強行銷宣傳本會所屬遊憩區(如圖五、六)。



會屬農場的各式出版文宣品遊客均踴躍索取，下午 4 時許展場人潮陸續湧進，閉館時間為下午 17:00 時，於收拾完畢後即前「往「台灣之夜」會場喜瑪拉雅飯店 3 樓。

上海辦事處李嘉斌主任、洪志光組長等人的積極行銷策略令與會業者都相當感動，觀光局謝局長指出旅遊品質及安全是現階段最主要訴求(如圖七)，而 103 年 1 至 11 月份的團體及自由行旅客創新高，超過 300 萬人次，是由雙方旅遊界共同努力的結果，今(103)年亦將開放自由行的城市擴大至

36 個，雙方將於現有推廣旅遊之良好基礎上廣續保持雙方緊密互動與合作。

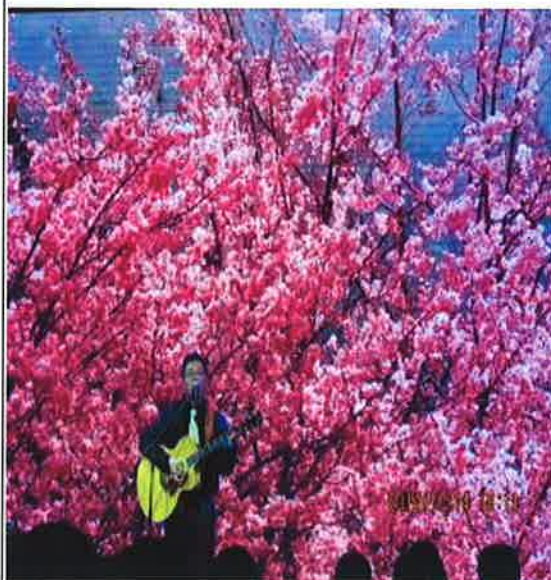
另「台灣之夜」會場現場播放台灣四季景觀簡介，開頭的春季即以本會武陵農場花季為主題，包括櫻花、油菜花海等春之饗宴，本會武陵農場動人風光明媚的花海美景搭配現場演唱台灣民歌組曲，給與會各界媒體、業者及貴賓耳目一新的感受，令人留下深刻的印象及嚮往(如圖八至十二)。



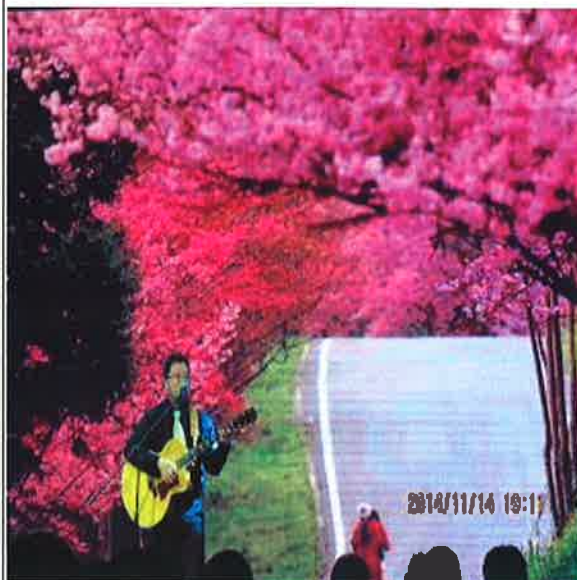
圖七、台灣之夜觀光局謝局長



圖八、本會武陵農場油菜花海



圖九、本會武陵農場櫻花饗宴與台灣之夜現場民謠組曲



圖十、本會武陵農場武陵路花海美景



圖十一、本會武陵農場茶園櫻花美景



圖十二、本會農場加入台灣館共同行銷

◇ 2014 年 11 月 15 日：旅展參展第二天、觀光推廣

本日延續前一日參觀人潮，旅行業者持續洽商赴台自由行遊程及合作模式，展場近午時分人潮不如前日之多。

◇ 2014 年 11 月 16 日：旅展參展第三天、觀光推廣、撤展

本日為旅展最後一日，本會農場與台灣館與會伙伴辦理共同行銷活動（如圖十二），旅展在下午 17 時結束，本會製作武陵、福壽山及清境農場運抵的文宣品（DM、摺頁等）及隨身攜帶的茶包、紀念品均已全數發放完畢。

◇ 2014 年 11 月 17 日：路程、返抵國門

12 點前完成飯店 Check-Out 手續，團員分乘專車前往上海虹橋國際機場，14:15 搭乘上海-台北(CI202)班機，飛機因故延遲 1 小時，約於 20:00 返抵國門，結束 6 日旅展暨觀光推廣活動行程。

## 參、心得暨建議事項：

本(103)年度本會與三高農場代表共同出席 2014 中國國際旅遊交易會暨觀光推廣活動，本(103)年 1 至 11 月大陸來台旅遊人數團客加自由行達到 364 萬人次(3,640,211 人次)，占來臺旅客總數 40.64%。台對大陸地區旅客而言，台灣具有語言、文字及文化上相近之優勢，且台灣觀光的軟實力與經營管理亦有過人之處，本會所屬 3 高農場未來在大陸地區逐漸打開知名度，尤其是本會清境農場，因其交通旅遊可及性較高，較具吸引陸客來訪，當前努力方向，將朝結合觀光局之行銷推廣政策與本會所屬農場觀光資源相結合串聯，共同開拓大陸觀光市場客源。

鑑於觀光局協助製作國外宣傳海報及觀光巴士等配套行程，部分大陸地區遊客(包含自由行觀光客)都知道本會清境農場，期能透過整體聯合行銷，吸引大陸地區遊客亦能到本會所屬其他農場旅遊，諸如推廣武陵農場的櫻花季花海美景及福壽山農場的蜜蘋果和茶葉等特色產品，本次參展有下列建議：

### (一) 運用網頁行銷遊憩區，深化景點人文意涵：

以陸客來台自由行旅客之需求考量，優先評估於三高山農場(武陵、清境及福壽山農場)推動網頁「自由行旅遊」專區，以滿足開放自由行散客相關訂房、餐飲、交通諮詢等旅遊需求，於網頁上提供來會屬遊憩區必要之重要旅遊資訊。另規劃建置行銷宣傳平台，由於大陸地區網路限制較多，各農場可評估於適法下，逐步參加大陸地區能見度較高之網路行銷宣傳平台(如自由行旅客長使用之旅遊網站或相關其他旅遊資訊網)，專人負責推廣，以逐步建立行銷管道，期能建立大陸地區行銷聯絡平台。

充實本會所屬農場景點人文意涵，凸顯獨有榮民開墾「老兵文化」，包裝「兩蔣文化」歷史資產(如蔣公行館)，導入「神秘化」及「故事化」宣傳手法，擴大陸客好奇心態，增添農場魅力，以吸引來場旅遊。

### (二) 創新農場特色產品，形塑優質旅遊：

研發農場特色產品及種類(如養生農特產與特色餐飲)，安排遊客參與互動的遊程(農業採果、製茶品茶活動)，藉由良好解說及親身體驗，瞭

解產品優異性，刺激購買慾望，提高本會所屬農場產品附加價值。並運用三高農場農特產行銷，本會所屬三高農場的茶包及紀念品深受當地民眾喜愛，因本會三高農場所帶去之宣傳品具獨特性，農場茶包及綿羊等小紀念品詢問度極高。本會所屬農場參展人員可藉此機會行銷本會各農場遊憩區。

展場參觀旅客非常驚艷於武陵櫻花花海及福壽山楓紅之美，各農場摺頁於改版時應可加強納入，以凸顯農場特色資源，期可加深遊客印象，增加吸引到農場旅遊誘因。

### (三) 主動開拓旅遊市場，推動旅遊異業結盟：

強化對大陸地區遊憩業務推動，尤其是陸客來台 in-bound 系統通路(如大陸旅遊局、大型旅行社、海旅會)及大陸旅遊媒體的業務參訪，提升本會所屬農場於大陸地區旅遊市場整體知名度與曝光率。推動旅遊異業結盟合作模式，目前大陸地區已有 36 城市開放自由行，該類型遊客素質較好，本會所屬農場如清境農場(或評估其他農場)可朝與經營大陸地區旅遊業者(旅遊媒體網站等)合作，採(B toB)或(B to C)的方式開發大陸地區市場客群。

發展相關智慧型手機進行強勢行銷，目前人手一支智慧型手機時代，在旅展推廣會可評估以拍攝微電影等方式行銷，並建置於大陸所屬的旅遊宣傳網站或 APP 系統，以圖片式及影片方式逕行宣傳行銷，加以下載或按讚送小禮物方式，主動推廣行銷，相較於紙本宣傳，結合使用智慧型手機行銷，係為現代人所接受的的感觀圖相式宣傳手法，未來各農場辦理國內外旅展參考辦理。

### (四) 開發農場套裝遊程或旅遊套票

為能把握於參加國際旅展期間宣傳各農場旅遊行程，各農場可於行前與相關友場相互橫向聯繫與溝通，俾利瞭解各遊憩區對專屬旅客的套裝行程，進而研擬與二個以上之遊憩區相互策略聯盟及交通串接之行程，並可事先連繫觀光局旅展所在辦事處協助安排拜訪在地旅行業者，即透過觀光局駐當地辦事處邀約當地媒體與業者，由參展團各單位成員進行精要旅遊簡報，再透過推介酒會等方式，增加彼此交流互動，以增

加旅展銷行整體綜效，尤其是交通部觀光局上海辦事處，未來允諾將盡力協助宣傳推動本會農場相關景點。

(五) 爭取台灣館攤位於旅展較佳區位：

本次台灣館位處展館最後方，離入口處約有半公里路程，人潮不如預期，另攤位背板採紙本輸出較缺乏視覺刺激(燈箱則較具吸睛效果)，此為本次國際旅遊交易會相對於其他國家展攤較弱的一環。未來台灣館展攤位置如能在主動線上，則人潮自然多，相對曝光率就高，建議請台灣館主辦單位(台旅會)爾後儘量爭取有利之展館攤位位置。另藉由在地工讀生進行推廣及接待，大陸地區旅展攤位各單位均財大氣粗，投入大量經費與資源，各個參展單位陳設著精緻美觀的文宣品，所費不貲，各單位的展攤都是經過一番精心設計，各具特色，直讓人目不暇給，因此，交易會現場宛如一場萬國博覽會，台灣團隊及上海在地工讀生的熱情招呼，讓旅展的遊客在現場就能感受台灣深深且濃厚人情味。