

出國報告(出國類別：國際旅展)

2016 新加坡秋季旅展觀光推廣 出國報告



服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會武陵農場

姓名職稱：段瓔珍

派赴國家：新加坡

報告日期：105 年 11 月 09 日

出國期間：105 年 8 月 17 日至 8 月 23 日

內容摘要

2016年8月19日至8月21日新加坡「NATAS 秋季旅展暨辦理觀光推廣活動」於當地Marina Bay Sands (金沙酒店)地下二樓展覽大廳{D-F}盛大舉行，為了宣傳台灣之美，向國際旅客介紹台灣本土各地特色並拓展新加坡人至台灣觀光的市場，交通部觀光局特委託台灣觀光協會組團赴新加坡共襄盛舉。

此次觀光代表團由經驗豐富的交通部觀光局駐新加坡辦事處謝主任長明先生領軍，計約102個單位參加、共160人，包括各縣市政府觀光負責單位、公家機構協會、航空公司、旅宿業者（飯店/度假村）、遊樂園、遊程規劃行銷公司、巧克力糕餅業者以及表演團體，「台灣展區」乃集合國內上述各項相關旅遊產業業者在新加坡金沙酒店展覽區粉墨登場，進行推廣與行銷，參展者無不傾注全力，積極吸引旅客駐足，讓台灣風俗民情、旅遊景點、在地特色美食及各種旅遊產品成為新加坡旅遊業者及消費者心目中所嚮往，力拚成為下個獲得旅客青睞的出國度假目的地。

2016 赴新加坡旅展觀光推廣活動布展報告

目次

壹、參展目的	1
貳、新加坡旅展觀光推廣活動過程	3
參、照片集錦	9
肆、心得	12
伍、建議事項	14

壹、參展目的

新加坡雖是名符其實的多元文化國家，惟華人佔國家人口組成比例高達百分之七十四，官方語言亦以新加坡英語及新加坡華語並列，由於文化背景相近和語言共通，臺灣的文化產業諸如新聞、綜藝娛樂、電影音樂及文學（軟實力的部分）一直受到新加坡人的喜愛，臺灣的一切容易使新加坡人產生好奇心與親近感，再加上相對距離較近之便（飛行時間僅需四小時），在出國旅遊的選擇上往往是新加坡人考慮的地點，故臺灣應該藉由此類觀光展覽推廣活動積極鞏固並開發如此重要之客源市場。

依交通部觀光局統計數據顯示，今(105)年初 1-4 月新加坡來臺旅客累計達 11 萬 5,525 人次較去(104)年同期成長 6.53%，原本是呈現逐漸成長的趨勢，但由於近數個月來新加坡經濟情勢不佳，加上機場燃稅仍然偏高，降低新加坡團客出境旅遊的意願，最新數據顯示，今年 7 月新加坡來臺旅客 2 萬 1,393 人次，負成長 1.32%，其中以觀光目的來臺的人次為 1 萬 2,303 人次，負成長 13.77%；業務目的來臺的人次為 3,511 人次，負成長 10.20%。故新加坡人至臺旅遊目前以散客自由行為主，為因應新加坡自由行市場旅遊趨勢，交通部觀光局呼籲旅遊業者應加強開發來臺自由行之旅遊商品，以深化自由行市場宣傳為主，期待吸引更多新加坡遊客來臺觀光。

再者目前臺灣觀光發展正值「量變」到「質變」的關鍵轉型時刻，為延續先前「觀光拔尖領航方案」推動成果，以及「質量併進」的觀光榮景，觀光局在 104-107 年祭出「觀光大國行動方案」以「質量優化、價值提升」為核心理念，

透過「優質、特色、智慧及永續」為執行策略，期望全面提升臺灣國際觀光競爭力。本次觀光推廣活動主要目的即再度結合政府與民間觀光及相關資源，發揮統合與互補力量，創造優勢，讓新加坡旅客感受臺灣之美，體驗旅行臺灣的感動。

另外，若將視野著重在附屬於本會的三大高山農場---清境、武陵及福壽山農場，擁有豐富的農業資源與依四季不同而變換的多樣貌壯麗自然景致，只可惜地處較偏遠，不易到達，礙於交通問題，抑或並非傳統熱門觀光地，前述農場並非一般國際旅客造訪臺灣時會排進行程的踩點，實為可惜，若能更賣力地宣傳，增加本會農場的國際能見度，相信欠缺自然資源景觀的新加坡人會愛上臺灣的高山之美。故藉由參加此次新加坡旅展之機會，提供予當地媒體及旅遊業者相關的旅遊資訊外，藉由展攤上精緻小巧的傳單及圖片介紹，亦可作為增加露出的機會，引起新加坡遊客興趣並供做其安排自由行之重要參考。綜合以上各項闡述，吾人於此再次將參展之目的重點整理如下：

- 一、向新加坡媒體、旅行業者及民眾宣傳農場的觀光特色，提升農場的觀光曝光率，並提供相關觀光旅遊資訊服務，作為後續規劃旅遊行程及改進流程之參考。
- 二、瞭解新加坡市場之現況與變化及近期當地散客自由行市場民眾所關心之觀光相關課題，以利規劃客製化或相關體驗旅遊行程，吸引更多的旅客願意至本會所屬的三大高山農場旅遊消費。
- 三、希望在參展過程中和當地旅行社業者接觸建立友好關係網並與同團台灣

旅行社、酒店(旅館)業者雙向交流溝通，建立人際網，掌握旅客自由行的管道，以期能相輔相成。

貳、過程

一、旅展行程

(一) 本次參展期間包括前置作業、實際展期及後續記者會及自由與談時間共七天，始自 2016/08/17(三)至 2016/08/23 (二)，概略行程表如下：

日期	時間	行程
8月17日 (三) 第一天	06:15	代表團團員欲搭乘專車者至觀光協會一樓大門集合
	06:25	專車出發前往桃園國際機場
	07:25	代表團全體至桃園機場第二航廈長榮 check-in 櫃台集合
	09:25-13:50	搭乘長榮 BR-215 班機飛往新加坡樟宜國際機場
	14:00	辦理入境，搭乘專車前往住宿飯店 Marina Mandarin Hotel
	15:00	抵達住宿飯店 check-in，宣導注意事項明日集合時間
8月18日 (四) 第二天	07:30	晨喚、用早餐
	09:00	業者自由拜訪客戶
	15:30	代表團於住宿飯店大廳集合，搭車往展場整備
	16:00	全體團員至旅展展場整備（含自行前往） 展演人員熟悉臺灣館舞台 *2016 新加坡秋季旅展（Travel Revolution 2016） 日期：2016/08/19 至 2016/08/21 時間：11:00am~9:30pm

		地點：Marina Bay Sands, B2 Expo Halls D-F 展館編號：B1
8月19日 (五) 第三天	07:30	晨喚、用早餐
	09:30	代表團員自行搭乘捷運或步行至展場
	11:00	參加 2016 新加坡秋季旅展 (Travel Revolution 2016) # 展演人員請注意各演出時段，於演出前 15 分鐘報到 # 各單位之團員需派人留守攤位
	21:30	旅展 Day1 結束，各團員自行返回飯店
8月20日 (六) 第四天	08:00	晨喚、用早餐
	10:00	代表團員自行搭乘捷運或步行至展場
	11:00	參加 2016 新加坡秋季旅展 (Travel Revolution 2016) # 展演人員請注意各演出時段，於演出前 15 分鐘報到 # 各單位之團員需派人留守攤位
	21:30	旅展 Day2 結束，各團員自行返回飯店
8月21日 (日) 第五天	08:00	晨喚、用早餐
	10:00	代表團員自行搭乘捷運或步行至展場
	11:00	參加 2016 新加坡秋季旅展 (Travel Revolution 2016) # 展演人員請注意各演出時段，於演出前 15 分鐘報到 # 各單位之團員需派人留守攤位
	21:30	旅展展期結束，各團員自行返回飯店
8月22日 (一) 第六天	07:30	晨喚、用早餐
	09:00	業者自由拜訪客戶，工作人員先行視察場地，物資確認及推廣會場地佈置
	11:00	工作人員先行至會場整備

	12:00	代表團至推廣會場地整備
	13:30-18:00	舉辦臺灣觀光推廣會
8月23日 (二) 第七天	08:30	晨喚、用早餐
	10:00	團員完成 checkout 手續於飯店門口集合，搭車往機場
	11:00	抵達新加坡國際樟宜機場，辦理出境手續
	13:10-17:45	搭乘長榮 BR-226 班機抵打桃園國際機場
	18:30	搭乘專車之團員於行李轉盤處集合，一同出關搭乘專車
	19:00	抵達協會門口

(二) 新加坡秋季觀光革新展於臺灣場實際之活動時間表如下：

時間	8/19	8/20	8/21
11:00~11:30	來去南投免費住一晚 (南頭縣政府)	植物染手巾D I Y	三星蔥蔥油餅試吃
11:30~12:00			
12:00~12:30	Free food sample-hot Bean sauce辣豆瓣醬	Free food sample-hot Bean sauce辣豆瓣醬	Free food sample-hot Bean sauce辣豆瓣醬
12:30~13:00	(高雄市政府觀光局)	(高雄市政府觀光局)	(高雄市政府觀光局)
13:00~13:30	三星蔥蔥油餅試吃	臺灣八寶冰	植物染手巾D I Y
13:30~14:00			
14:00~14:30			
14:30~15:00	植物染手巾D I Y	來去南投免費住一晚	來去南投免費住一晚

		(南頭縣政府)	(南頭縣政府)
15:00~15:30	臺灣水果試吃	三星蔥蔥油餅試吃	臺灣水果試吃
15:30~16:00			

16:00~16:30		臺灣水果試吃	
16:30~17:00	來去南投免費住一晚 (南頭縣政府)		
17:00~17:30	臺灣八寶冰	悠遊彰化 Touring Changhua (彰化縣政府)	臺灣八寶冰
17:30~18:00		悠遊彰化 Touring Changhua (彰化縣政府)	
18:00~19:00	植物染手巾D I Y	彩繪農場D I Y	植物染手巾D I Y
19:00~20:00	彩繪農場D I Y	植物染手巾D I Y	彩繪農場D I Y
20:00~21:00	結束作業	結束作業	結束作業

(三)

配合臺灣觀光形象「Taiwan ~ The Heart of Asia」及「Time For Taiwan」等觀光宣傳口號，此次臺灣館完整呈現臺灣作為亞洲經濟科技中心樞紐，具備資訊傳播發

達之利，及地處亞熱帶所挾來豐沛雨量而得之豐富、質量高之農產品，此次即由協會自臺灣運送至現場，有鳳梨、芭樂、芒果、大西瓜和釋迦等，多汁香氣十足又充滿風味，的確吸引眾多遊客駐足與目光，而現場設立影音即時互動專區，供民眾拍攝即時影像後可由個人打卡上傳並獲得小禮物一份，深受小朋友喜愛，分發蔥油餅時更出現絡繹不絕的人潮，另外由民眾自行製作刨冰等D I Y活動亦非常受歡迎並成功創造話題，配合臺灣傳統民俗表演與主持人生動的介紹與不定時的布偶隊伍遊行與現場民眾做近距離分享，增加各單位參展人員與群眾接觸對話的機會，因而能有效地開啟話題，進一步傳達介紹資訊。

現場人員亦主動招攬群眾，禮貌性地主動向行經的旅客問好，並簡短介紹台灣與詢問其至臺灣觀光的意願或有無任何對臺灣旅遊上的問題等，亦發現不同部門單位間共同合作向旅客一起介紹該區域的觀光地點或行程建議，氣氛熱絡，充分展現政府與民間觀光業者齊心共同推廣臺灣，以創造商機，達成觀光計畫之成長目標，促進我國觀光事業發展的決心。

二、推廣會行程

(一) 臺灣觀光推廣會程序表

- 日期：2016年8月22日（星期一）
- 時間：14:00~17:30
- 地點：Marina Mandarin, Taurus & Leo & Capricorn (Level 1)

時間	活動
11:00	工作人員先行至會場整備
12:00~13:30	代表團資料裝袋作業，會場佈置完成
13:30~14:00	當地業者報到
14:00~16:30	旅遊交易會配對洽談（15分鐘/場+30分鐘自由洽談）
16:35~16:40	開場表演
16:40~16:50	<p>推廣會開幕式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 臺灣觀光代表團團長致詞 • 指導單位致詞 <p>觀光局駐新加坡辦事處</p> <ul style="list-style-type: none"> • 貴賓致詞 <p>駐新加坡台北代表處</p>
16:50~16:55	貴賓合照
16:55~18:00	<p>縣市政府簡報</p> <p>抽獎</p> <p>下午茶會&自由洽談</p>
18:00	推廣會結束 & 全體代表團員大合照

(二)

旅展結束後的隔天，在 Marina Mandarin Hotel 一樓大廳舉辦臺灣觀光推廣會，邀請新加坡當地旅行社業者與會進行旅遊交易會洽談，透過輪流配對洽談場次方式，提供雙方更優質環境和機會，增加雙方洽談深度，指定洽談完畢後另有自由訪談時間，可依個人意願上前與任何有空閒之業者洽談，吾人亦把握機會與其他多家業者相談甚歡，得到許多的建議，將在心得建議欄的部分再詳細說明。

與談之外，指導單位精心安排媒體採訪、向當地業者呈現臺灣觀光資源簡報、舞蹈表演，以及航空公司贊助機票搭配住宿券等獎項現場抽贈，最後完美結束這次活動。

參、照片集錦

照片一



與退輔會清境農場之代表江榮華女士在旅展會場的合影

照片二



臺灣館輔導會清境農場與武陵農場的攤位及清境小綿羊玩偶，現場發放介紹農場之中英傳單，以及武陵聞名的高山茶包

照片三



旅展現場台灣館工作人員正在專心地為民眾解答、提供諮詢

照片四



臺灣館主持人羅晴在推廣會場外與看板合照

照片五



開始排隊聚集等著參加台灣館活動的人們

照片六



推廣會進行中，觀光局駐新加坡代表謝主任長明先生與嘉賓們在台上合影

照片七



與業者
Global Holiday
Pte. Ltd. 在會
談結束後的合
影

照片八



不定時舉辦的玩
偶遊行，吸引大
小朋友的目光，有
各國吉祥物等
等，逼真的恐龍最
為吸睛

照片九



與業者 Green Island Tours (s) Pte. Ltd. 會談結束後
之合影

照片十

時間 Time	商家編號 Seller No.	公司 Company	出訪代表 Name	桌次 Table	簽名 Signature
13:30-14:00		Registration / 報到			
14:00-14:15					
14:15-14:30					
14:30-14:45	B026	GREEN ISLAND TOURS (S) PTE LTD	GREEN ISLAND TOURS (S) PTE LTD	19	<i>[Signature]</i>
14:45-15:00					
15:00-15:30		Networking / 自由洽談			
15:30-15:45	B035	D'Address Events & MICE Management	D'Address Events & MICE Management	10	<i>[Signature]</i>
15:45-16:00					
16:00-16:15					
16:15-16:30	B033	Global Holidays Pte Ltd	Global Holidays Pte Ltd	16	<i>[Signature]</i>

與業者訪談結
束後須由該人
員簽名，並交回
大會以茲證明

肆、心得

藉由隨同觀光協會與其他團員們參加新加坡觀光革新旅展，余有幸初次踏上新加坡國土，除了行銷臺灣之美，促進觀光發展這個主要目的之外，能夠與新加坡當地民眾互動了解其需求與喜好，並且好好瀏覽這個享有「亞洲花園城市」譽稱的國度，見賢思齊，學習對方的優點也是非常重要的。

一、台灣不容小覷的軟實力：

這七天六夜以來，除了在旅展現場與新加坡人實際互動後，發現他們對於臺灣人的友善程度高於對其他國家之旅客外，更驚喜他們皆對臺灣有相當的理解涉略與喜好，閒聊之下，發現應是拜台灣媒體以及娛樂圈的渲染力所致，如康熙來了、娛樂百分百或壹新聞等節目，他們也善於接受臺灣流行樂壇的音樂，這些軟實力能影響許多新加坡人，增加對臺的喜好和認知，實在不容小覷，到當地觀光區旅遊踩點時每每告知自己為臺灣來後，總能得到更多的回應及更熱情的服務，在展期結束後辟人走訪了小印度區，在語言完全不通、文字不懂的情況下，甚至有新加坡印度人幫助點餐並親切地詢問辟人是否從臺灣來（應是辨認出臺灣腔口音），對我的到來歡迎之外亦表達想去臺灣走走看看的意願，令人為之驚喜，客至異鄉倍感溫暖。

二、值得學習的一面：

單論硬體設備的部分，新加坡高度現代化的市容也使人印象深刻，該國盡十萬分心力致力於發展觀光，企圖在國際間打造城市花園的名聲，任何一草一木皆為精心栽種，整座城市所望之處無不充滿異國情調的藤蔓植物，

為了解決海水有海腥味的問題，避免影響旅客心情及回訪率，甚至不惜重金將周遭海港的海水全部換成淡水，走在海濱公園及碼頭步道上，的確令人心曠神怡，迎面而來的海風完全不黏膩，非常乾爽且毫無味道。附帶一提，公園內更有巨大如樹木一般造型的城市電扇，帶動空氣流通之外，使溫度下降之外，還不會破壞市容，與公園內其他真正樹木融為一體，賞心悅目兼具實際功能，著實值得讚賞，是臺灣值得學習之處。

三、保存傳統與時俱進：

余認為，新加坡是個極度發達便利的城市，國際大牌應有盡有，臺灣在 shopping 以及都市市容這方面雖然是比不上對方而待更努力，但換個角度想 我們有更多樣貌的自然景觀，是不及一個新北市大的新加坡所正欠缺的，高山上隨海拔變換的豐富樹林植被、綿長海天一色的海岸線、充滿特色且便宜又美味的各式小吃和多樣風情的族群與傳統慶典，都是能夠吸引愛旅遊的新加坡人到臺灣的優點，我們應當加以利用，在保存傳統文化維持在地特色的同時，還要精進硬體設施的部分，以使符合現代旅客的需求，拓展觀光產業的宏圖。

四、發揮優勢與高端質量創意特色：

本會所屬的清境及武陵農場，均擁有不同豐富的農業資源及原住民文化歷史，對於已經高度城市化的新加坡多數民眾頗具吸引力，據在展場上與民眾對談的經驗，會到攤上來的人多數對臺灣旅遊有一定程度的興趣，且佔大多數的人們已至少有到臺灣旅遊一次以上的經驗，走馬看花式台灣之旅已不

數旅客及業者的需求， 高端質量及「原住民族部落深度旅遊」或更具創意各色的文青產業輕旅行等深度自由行行程，將成為新加坡旅客來台的重要趨勢，本會所屬三大高山農場與此頗為契合，此次透過參展及推介會讓當地民眾及旅遊同業有機會認識位於台灣脊樑上本會所屬的清境及武陵高山農場，有助於帶動喜愛戶外大自然的族群到農場來深度旅遊。

伍、建議事項

一、加強旅遊資訊即時、實用化：

在這次展覽明顯感受到本會農場觀光方面的宣傳尚待加強，許多民眾先前到臺灣中部旅遊只有到過台中市區或南投，對武陵農場通常沒聽過或不太認識，但這些民眾在聽過初步介紹後對於到高山農場旅遊顯露出興趣，想要體驗不同於以往只在市區逛夜市的普通觀光行程，對農場自由行有興趣者，通常會詢問上山的交通方式、農場住宿時花費金額及推薦月份（如櫻花季或桃花期）的氣候狀況，因此各農場可透過和交通業者的異業結盟，例如台灣觀光巴士、熊巴士、台灣寶島自由行小客車租賃公司等，考量搭配淡季和旺季結合，由相關業者協助行銷農場，吸引遊客造訪農場。

二、創造獨特值得再度回遊的感動：

近年來旅遊方式流行主題重點式、有寓意深度或娛樂意涵的行程安排，走馬看花、過目即忘的旅遊已不足以吸引遊客，在各家競爭激烈的局面下，已面臨被汰換的風險，本會農場擁有自然資源，握得一手好牌，應善加利用，「2015十大露營區」投票活動，獲得網友票選第1名的就是每到春

天櫻花盛開的本場、第2名則是坐擁山全美景的三峽皇后鎮、第3名則是賞楓勝地福壽山農場。在訪談過程中業者即表示對來本場露營有很高的興趣，由於遊客大老遠舟車勞頓至農場，除了風景外，沒有可參與其中的活動，感到空泛，為免可惜，業者建議我們農場能讓客人帶走更美好深刻的回憶，如別的地方播茶活動、創意手工DIY與其他巧妙結合當地物產的創意宣傳手法等等，會內除了清境農場有綿羊秀或餵食綿羊的活動讓民眾有參與其中的感覺外，本場這方面的相關內容，值得思考，或許可以考慮開發茶葉製成教學講習、親子採茶以及製作乾燥櫻花、楓葉等押花書籤等活動。又本場由於生態環境天然無暇，未受到破壞，所以每年10-11月間均能看到這些小精靈，它們就是紋胸黑翅螢及橙螢等，如今對大多數人而言，能見到螢火蟲卻是令人振奮驚奇的事，能欣賞到它，無論大人、小孩都是一件新鮮事，尤其能看到成群壯觀場面及可愛的模樣時，更是令人不由自主地想尖叫與讚嘆大自然的美妙。如能在此季節安排賞螢活動並有志工老師帶隊解說導覽，亦不失為一個娛教於樂的生態之旅。

三、貼心溫暖的餐飲服務：

另外在飲食方面，俗話說民以食為天，此話說得一點也不假，現在全球提倡環保，吃全素或吃方便素的人口逐漸上升，以辟人自己經驗為例，旅客到異地旅遊偶爾也會想吃清淡些，不喜餐餐油膩的大魚大肉，站在國際旅客的角度，蔬食沙拉或蔬菜潛艇堡亦是不錯的選擇，本部會農場在素(蔬)食飲食這塊應該可以再更上一層樓，余在新加坡期間有特別注意該國由於

回教徒人數眾多，而回教飲食是絕對禁食豬肉的，故飲食方面特別講究，連百貨公司內或巴煞（當地的露天食堂，聚集許多攤販）的餐具回收處都分別標注加以分開回收，甚至當地超市販賣的零食都需註記Halal字樣（按伊斯蘭教律合法的食物），回教徒才能安心購買，有鑒於現今社會已是個人口流動交往頻繁的地球村社會，況且臺灣回教徒人口亦有成長的趨勢（在臺灣現有6萬多名的回教徒），為了能夠讓到農場拜訪的旅客們有賓至如歸之感，並帶著充實的回憶，心滿意足地離開，農場更應當竭盡所能地在各方面充實進步，包括能夠給遊客的行程內容、在飲食方面提供更完善的選擇等等。