

## 出國報告（出國類別：其他）

# 參加 2017 年泰國春季旅展觀光推廣活動 出國報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會

國軍退除役官兵輔導委員會清境農場

姓名職稱：楊明富專門委員

房素米主任

派赴國家：泰國

出國期間：民國 106 年 2 月 12 日至 2 月 20 日

報告日期：民國 106 年 5 月 12 日

## 摘 要

交通部觀光局為強化與泰國主流業者長期合作，辦理臺灣觀光推廣會，建立雙方交易平台，展前邀請泰國當地業者/媒體辦理交流餐會，以利臺泰雙方代表進一步洽談，藉推廣交流餐會深入介紹臺灣各地景點與一系列年度觀光行銷推廣活動，增加合作之契機。

2017 泰國春季旅展觀光推廣活動，除邀請業者進行旅遊交易會並進行觀光資源簡報，提供最新旅遊訊息予媒體報導，增加臺灣曝光率，有效提升臺灣觀光市場能見度，泰國旅展除國際形象展示，以現場直接促銷販賣行程是吸引民眾選購及參與最大誘因，業者依個別性質結合同業或異業，開發新產品及包裝，透過當地旅行社配合及推動，在展期中同步展售，持續對消費大眾直接促銷推廣，增進招徠旅客來臺觀光。

清境農場於本次國際旅展利用英、泰語摺頁導覽圖及電腦簡報圖片等，讓泰國遊客於清境農場有更深的了解外，更對清境農場萌生旅遊興趣，在推廣會上進行英翻泰語簡報，並與在地業者熱絡交流，成功推銷清境農場，並藉由旅展觀察泰國旅遊趨勢並提供遊憩區旅遊現況與資訊，以利於旅展中引薦泰國旅遊業進行推動泰國消費者赴臺及至農場觀光旅遊。

## 目 次

壹、泰國春季國際旅展暨參展目的.....	4
貳、過程與活動概要.....	5
參、心得及建議 .....	11
肆、活動照片 .....	13

## 壹、泰國春季國際旅展暨參展目的

配合交通部觀光局推動「Time for Taiwan」觀光宣傳主軸，結合政府與民間觀光及相關資源，發揮統合與互補力量，共同推廣臺灣觀光旅遊，藉此增進國際觀光交流，掌握最新觀光旅遊趨勢與脈動，積極創造商機，達成觀光計畫之成長目標，爰前往參加泰國春季旅展。

觀光局統計 2016 年底來臺國際旅客於再次達到 1,000 萬人次以上，據統計 2016 年泰國來臺旅客人次年增達 56.71%，顯示我國自 2016 年 8 月 1 日開放泰國觀光客免簽證，促進觀光目的遊客遽增，今年 1~2 月來臺觀光的泰國旅客更成長近 2 倍，在政府戮力推動觀光新南向，東南亞各國旅展是最主要也是最直接與當地民眾及旅行社直接面對面接觸的機會。

泰國旅展(Thai International Travel Fair, TITF)為該國規模最大之觀光旅遊展，鑒於我國政府近來積極開拓觀光客來臺，加強相互間觀光旅遊與商務等交流，藉由參加泰國春季旅展，除了解市場脈動之外，更可直接促進雙方業者合作機制，持續維持來臺觀光熱潮，以質量優化、價值提升為核心理念，全面提升臺灣國際觀光競爭力，營造臺灣成為觀光大國的旅遊目的地形象。

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，所屬農場中尤以武陵農場、福壽山農場及清境農場等三個高山農場深具國際知名度，氣候宜人，其轉型後所提供之觀光旅遊、服務設施最符合位處熱帶的泰國地區民眾的休閒旅遊，符合新興開發效益，三高農場海拔 1,750 公尺以上且四季如畫，正適合推銷泰國國人旅遊消費者市場。本次泰國國際旅展行銷，推廣重點為讓該國人民認識他們心目中的景點，一方面配合觀光局結合民間旅遊業者，開發泰國旅遊市場，延續泰國來臺觀光客源成長趨勢並活絡商機；另一方面可觀察亞洲（東南亞）旅遊趨勢，做為後續評估新興市場拓展策略。

第 20 屆泰國國際旅展(Thai International Travel Fair, TITF)訂於 2017 年 2 月 15 日至 2 月 19 日假曼谷皇后會議中心舉行。TITF 旅展是泰國極具代表性的旅展，2016 年泰國秋季旅展參展單位及機構計約 386 個，4 天展期共吸引超過 35 萬人次入場參觀，為曼谷首屈一指的旅遊盛會。藉參加旅展讓臺灣業者與泰國主流業者交流專業意見及經驗的機會，並與消費者直接面對面，實際推廣臺灣觀光。泰國旅展每日上午 10 時至晚上 9 時開放入場，參觀人士包括：旅遊業及旅遊周邊產業商務客 (B to B) 和一般大眾 (B to C)。展場雖不大，主要以泰國當地出境旅遊業者及亞太地區旅遊相關業者為主。臺灣形象館位於展攤位於參觀出入口不遠，

人潮聚集效應良好，搭配現場活動表演、DIY 等造勢宣傳活動、美甲時尚活動，成功吸引參觀人潮。本次泰國春季旅展輔導會遴派楊專委明富與清境農場房主任素米等 2 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，偕同台灣優質觀光協會、台灣觀光遊樂區協會、航空公司、旅渡假村、飯店、旅遊業者、休閒農場、伴手禮業者、表演團體等，計 51 個單位團體參展。配合今年觀光局的宣傳口號是「Time For Taiwan」（旅行台灣，就是現在），並以觀光年曆月月有精彩活動的方式宣傳，相當吸引參觀者目光。

輔導會所屬清境農場設有攤位展出，在 5 天展期計發出：清境農場宣傳品，英文版 1 箱及泰語版 2 箱，輔以電腦動畫簡報圖片展示清境青青草原、國民賓館特色及四季景點，還有馬術秀、綿羊秀、火把節、奔羊節等活動，現場對於有動畫的介紹反應非常良好，成功吸引參觀者目光，此時美不勝收的無聲勝過有聲的介紹。此外，在推廣會上進行中、泰語同步簡報，並與在地業者熱絡交流，贈送出清境農場特製高山茶包及特產玩偶小綿羊予當地旅行業者；藉由旅展主要觀察泰國旅遊趨勢並提供遊憩區旅遊現況與資訊，以利於旅展中引薦泰國旅遊業進行推動泰國消費者赴臺或至高山農場觀光旅遊。

## 貳、過程與活動概要

### 一、2017 年泰國春季國際旅展暨觀光推廣活動行程

本次臺灣觀光推廣活動主要分兩部分執行：

- (一) 組團參加2017年泰國春季旅展  
展期：2017年2月15日（星期三）至19日（星期日）  
時間：10:00~21:00（9:00赴會場準備）  
展場：Queen Sirikit National Convention Center
- (二) 舉辦臺灣觀光推廣會（B to B，含交流餐會）  
日期：2017年2月14日  
時間：09:30~15:00  
地點：Dusit Thani,Bangkok,NapalaiRoom & Dusit Thani Hall

(三) 行程表

日期	時間	行程
2月12日 星期日 第一天	10:30	代表團成員至台灣觀光協會一樓集合，專車由協會出發前往桃園國際機場
	11:20	代表團於桃園機場第一航站華航櫃檯集合辦理登機手續
	13:55	搭乘華航 CI-835 班機前往泰國
	16:45	抵達泰國蘇凡納布國際機場
	17:30	辦理入境手續，請互相協助領取行李，搭乘專車前往住宿旅館
	18:30	抵達住宿旅館，辦理 Check-In
	19:30	工作人員視察場地及確認物資送達
2月13日 星期一 第二天	07:00	晨喚
	08:00	早餐
	09:00   18:00	團員自行業務拜訪及推廣會資料整備
2月14日 星期二 第三天	07:00	晨喚
	08:00	團員自行前往推廣會會場整備及佈置
	09:30   15:00	推廣會&交流午宴(Napalai Room & Dusit Thani Hall)
	16:00	飯店集合，搭車前往展場整備
	18:00	團員自行搭捷運返回飯店
2月 15~19日 星期三~日 第四~八天	07:00	晨喚
	09:20	代表團團員抵達會場
	10:00	泰國旅展第一天
	21:00	展場閉館，收拾展攤返回住宿飯店。
2月20日 星期一 第九天	07:00	晨喚、退房
	08:00	搭車前往泰國蘇凡納布國際機場
	09:00	抵達泰國蘇凡納布國際機場辦理登機手續
	11:10	搭乘中華航空 CI-834 班機(11:10 起飛/15:40 抵達台灣)
	15:40	抵達桃園國際機場(第一航廈)
	16:00	搭乘專車，自桃園國際機場(第一航廈)出發返回至協會
	17:00	抵達台灣觀光協會

## 二、2017 年泰國旅展暨觀光推廣活動紀要

如前所述，觀光局今年再度委託財團法人台灣觀光協會組團參加泰國旅展暨相關台灣觀光推廣活動，活動內容按日紀要如次：

### ◇ 2017 年 2 月 12 日(星期日)：路程

代表團成員於 10:30 至台灣觀光協會一樓集合，隨即搭乘專車前往桃園國際機場，途中由觀光協會發動成立 LINE「2017 春泰」群組，搭乘專車的夥伴很快就在群組內，大家的動向及行程都在群組內顯現，群組之互動很快團員就彼此熟悉，泰國旅展這幾天也透過群組聯絡訊息，大家自然而然成為 2017 春泰臺灣推廣觀光團隊的一份子，本次團隊計 51 個單位參展，check in 時由開陽旅行社協助排隊暨行李過磅，快速有效率，13:55 準時搭乘華航 CI-835 班機前往泰國。

班機 16:45 準時抵達泰國蘇凡納布國際機場，隨即分乘 2 部遊覽車前往飯店：Dusit Thani Bangkok。飯店臨近市區，距離旅展展場，搭乘捷運即可抵達，交通十分便利。

所安排的飯店特別製作一區域有名人來訪或居住的紀念照片，如貓王、雷根、成龍....(如圖十四)，飯店的卡片也是依照住房的樓層做管控，第一天就學習到人文及先進的觀光飯店安全管理。

### ◇ 2017 年 2 月 13 日(星期一)：團員考察及交流餐會

透過 2017 春泰群組聯繫，民間業間旅行社邀請有興趣的業者，考察當地觀光業的特殊型態，其實泰國的經濟發展大部分來自觀光收入。因此，了解泰國民俗風情，泰國由湄公河二岸開始發展，許多的水上人家靠著湄公河生活，也透過湄公河發展觀光活動，同行考察約 20 餘位，都對泰國的民俗做深度的了解，同時由於泰國氣候炎熱，對於高山農場的獨特景觀，正好可以以避暑的涼爽氣候，作為推展泰人來臺觀光的重點。

交通部觀光局吉隆坡辦事處主任巫宗霖，負責東南亞地區的觀光活動推展，不辭辛勞，特地歡迎並接待介紹所有代表團團員，晚上舉辦團員泰國旅展交流餐敘。同時交通部觀光局專門委員袁愷之也到場為大家加油打氣，在熱絡

的氣氛下，團員間很快的融入認識，彼此介紹自己的服務單位及業務性質，促進臺灣觀光業務推廣意見的交流及視野，對初次到泰國參加旅展者助益良多。

#### ◇ 2017年2月14日(星期二)：臺灣旅遊推廣會與當地旅行業者、媒體交流

臺灣旅遊推廣會是本次組團的重點活動之一，經由與當地的旅遊業者認識及媒體的報導，即能有效的促進臺灣觀光推廣東南亞國家的目的。交通部觀光局吉隆坡辦事處主任巫宗霖主持本次會議，利用簡報圖片介紹臺灣與泰國之異同，並將臺灣醫美、美食、美景、水果王國等特色，以輕鬆的方式成功推展臺灣觀光(如圖一)。清境農場在推廣會上利用英文簡報搭配泰語介紹美麗的清境農場(如圖二)，獲得大家讚賞的目光，展場中並搭配簡報圖片動畫介紹清境農場的美麗風光、四季景色以及各種表演及節慶活動，成功吸引眾人目光與駐足洽詢相關資訊(如圖三、四)。

午宴，第一階段由臺灣吉祥物代表臺灣黑熊拉開序幕，其他節目部分主要由創造焦點成員演出臺灣特色舞風，伴著高難度的舞蹈動作，令現場遊客看的目瞪口呆，炒熱現場氣氛，交通部觀光局駐吉隆坡巫主任會場上特別介紹輔導會及清境農場之滇緬義勇軍事蹟，增添大家對輔導會農場的深刻印象。

抽獎活動是午宴壓軸，各相關觀光旅遊業者、航空公司提供豐富獎項，清境農場共提供住宿券 2 張，配合長榮、華航及虎航等 3 大航空公司機票，及其他飯店業住宿券，以及各種臺灣伴手禮，成功行銷臺灣觀光(圖五)。

午宴結束後先到展場佈置場地，也順便了解交通路線，之後參加與泰國當地旅行社交流的推廣會，參加對象除了此次參展的臺灣代表團外，交通部觀光局吉隆坡辦事處主任巫宗霖及交通部觀光局專門委員袁愷之也來共襄盛舉，各桌次都有泰國當地旅行社及臺灣的觀光推廣代表團，會中將在場的臺灣景點作特別介紹，中間還穿插有獎徵答(圖六)，把臺灣景點拍攝的相片由泰國旅行社(圖七)搶答，透過這些風景點的介紹，更加成功推展臺灣的觀光，當天剛好也是西洋情人節，接待旅行社也為每位貴賓準備玫瑰花，宴會結束，也讓貴賓帶回知名瑞士蓮 LINDOR 心型巧克力，讓人備感窩心(圖八)。

#### ◇ 2016年2月15日(星期三)：開幕、觀光推廣

旅展第一天，在活動開幕式後，泰國政要部長前來參觀關注，臺灣館的



我們也開始展開行銷，今天來訪的以泰國同業及散客居多，經過昨天的簡報後不少業者對清境農場產生興趣。因亦有福壽山農場一箱 DM，所以推銷清境農場外還順道介紹福壽山農場(如圖九、十)，所聘當地工讀人員因是旅行業者，非常能掌握顧客的需求，以在地語言詳盡的介紹清境農場，以及我們的特色，如何至清境農場的交通路線及各項景點及特色活動等，成功地吸引當地泰國來客對清境農場的認識(如圖十一、十二)。

當天有幾位泰國旅客顧客想預定國籍航空的機票，並指名要來清境農場遊玩，即有某航空泰國分公司代表馬上洽商，希望研議和清境農場簽署合作方案，當日便即時回報農場，返國後再辦理後續事宜。

晚間上 8 點之後展場人潮陸續散去，閉館時間為晚間 9 點，收拾展場物品完畢返回住宿，為第二天的旅展做準備。然當天一進房間，則發現多了一盆漂亮小盆花，上面標示著 Happy Birthday~雖然不是生日，但也算是對房客的一種驚喜，令人感觸觀光飯店貼心服務的重要，如何做好感動及貼心服務是觀光業者有必要深思及努力之處。

#### ◇ 2017 年 2 月 16 日(星期四)：旅展第二天、觀光推廣

原本提早出發到展場，預計走路時間應可到達，結果方向弄錯，越走越遠，沿途參訪市場，了解泰人生活態樣及消費行為，由於接近展場開場時間，便搭乘泰國的機車載人服務到展場，機車也是泰國政府許可的一項公共交通工具，尤其在曼谷嚴重的塞車路段，最受歡迎，也是一種特殊公共交通運輸工具。

本日延續前一日參觀人潮，旅客洽商赴臺自由行遊程比較多，旅展人潮下班時間反而湧出更多人潮，而且是有意願要出國遊玩的較多，詢問度也較積極。清境農場在泰國名聲還算響亮，許多泰國人都有聽過清境農場，甚至也有到過農場的遊客，對清境農場都讚譽有佳，因農場臨近南投日月潭，深具旅遊的潛力。

#### ◇ 2016 年 2 月 17 日(星期五)：旅展第三天、觀光推廣

公務部門的我們習慣早到，所以我們又是第一名到展場，把展示的物品擺好後，等待客人上門，今天工讀生更主動到其他櫃找到泰語的臺灣地圖，為泰

國遊客介紹清境農場的交通及地理位置較為方便，這次所聘請的工讀生主動為介紹臺灣做足功課，讓人覺得泰國人的敬業精神可嘉，確實令人感動。

泰國這群工讀生平時也都會互相幫忙介紹臺灣景點，都非常認真，很和善，原來泰國地處熱帶，天氣熱，人與人之間都互相幫忙不喜爭鬥，所以，聽說從清境農場北票口走到南票口就會覺得累了，因此行程規劃跟介紹，就儘量朝著多日遊同一區域的方式進行介紹跟建議，如第一次到臺灣，就玩北臺灣，第二次來，就中臺灣，日月潭、清境農場....。

#### ◇ 2016 年 2 月 18 日(星期六)：旅展第四天、觀光推廣

當天有遊客想來臺灣，決定住我們優美的清境農場國民賓館，介紹其到清境農場網站，並介紹訂房系統，後來，經了解泰國這群遊客也真的順利來到清境農場遊玩。

旅展期間除向泰國遊客介紹遊程外，也向臺灣同業互相推廣。而清境農場的立體茶包味道因頗受好評，有本次旅展成員擬預定農場茶包，顯示農場產品仍具特色與吸引力。

#### ◇ 2016 年 2 月 19 日(星期日)：旅展第五天、觀光推廣、結束推廣收攤

今天是旅展最後一天，也是星期日，人潮都比前幾日少。由於本日是展場最後一天，宣傳品皆已行銷完畢，團員彼此交換這些日子的心得。雖然行程緊湊，工作時間較長，但每個團員臉上表現出充實的表情，感覺此次泰國旅展的付出都是值得的。

#### ◇ 2017 年 2 月 20 日(星期日)：路程、返抵國門

一早辦理飯店 Check-Out，即集結搭專車前往泰國國際機場，臨行前見飯店 Dusit Thani Bangkok 還有升國旗的儀式，還拿收音機放音樂唱國歌，結束時，服務員還鞠躬行禮，感覺很不一樣，又是一項貼心的服務(如圖十三)，團員帶著滿滿的行李搭乘專車前往泰國蘇凡納布國際機場，搭乘 11:10 中華航空

CI-834 班機，約 15:40 返抵國門，搭乘專車返回台灣觀光協會後各自返回服務單位，結束此次泰國旅展任務。

## 參、心得暨建議事項：

交通部觀光局為強化與泰國主流業者長期合作，辦理臺灣觀光推廣會，建立雙方資訊交流平台，本次行程除推廣觀光介紹旅遊景點並進行觀光資源簡報，提供最新旅遊訊息予媒體報導，增加臺灣曝光率，有效提升臺灣觀光市場能見度。

鑑於觀光局協助製作國外宣傳海報、觀光巴士等配套行程，很多泰國遊客對於臺灣的經驗僅限於臺北、日月潭與阿里山等景點，對於輔導會所屬高山農場所知有限，本次為配合政府新南向政策，開拓東協十國新客源為目標，清境農場為本次參展中唯一實際經營旅遊項目的政府機構，透過在旅遊推廣會的簡報以中、泰雙語強力行銷，已引起當地業者對清境農場之興趣，可預期該國對本次推廣新興景點具有吸引力，並由本次參展觀察，擬建議如下：

### (一) 於推廣會及旅展中深度介紹特色農場：

- 1、善用當地工讀生：清境農場景點經過中、泰雙語簡報後，不少在地業者對清境農場興趣濃郁，工讀人員都熟悉中文及泰文，認真做足功課，能適時發揮以在地語言解說臺灣清境農場的效果。
- 2、會屬農場在當地人而言是完全陌生的，而以清境農場臨近日月潭且大眾運輸系統較為便利，泰國人對臺灣旅遊已經不像往年陌生，許多團客仍趨向於自由行，但對於交通及地域性不甚熟悉，建議儘量讓當地旅行業者了解清境農場是符合他們旅遊需求的，規劃完善的行程，以達旅遊盡興。
- 3、持續開發新客源：客源開發一般評估至少連續 3 年以上，才能收到宣傳效益，因此有計畫性安排至新興國推廣行銷，確實是必要的。

### (二) 運用電子螢幕進行行銷:這是一個資訊行銷年代，人們的目光總是隨著影像波動，有螢幕更能做有效果的推廣行銷，本次輔導會所屬清境農場攜帶 Notebook，利用圖片透過簡報將清境農場的地理位置、交通、特色、四季風景及各種慶典活動等利用電腦螢幕介紹給顧客，頗受好評。而在其他國

家的展示中，利用電視牆的方式強力播送風景點(如圖十五)，更容易讓遊客清楚了解風景特色，遠遠的就吸引住顧客的眼光，建議未來於旅展可善加利用電子產品播送臺灣旅遊特色。

- (三) 結合當地旅行社業者做特色套裝遊程行銷：泰國至臺旅遊模式主要以自由行為主，觀光首重包裝和行銷，從參展中認識到行銷並不可能單打獨鬥，發展觀光勢必要結合在地旅行業者，建議嘗試與當地業者規劃套裝旅遊，讓遊客能充分掌握整個旅遊行程，在不熟悉的環境下，不用浪費時間、找地點、找交通工具，讓該國民眾來充分享受休閒旅遊之樂。
- (四) 增加泰國往來臺中清泉崗機場之航線：此次去泰國旅展，自由行旅客都一定要從桃園機場搭乘交通車到桃園高鐵－臺中高鐵－清境農場。若能增加泰國至清泉崗機場之航線，則對於以中南部觀光為旅遊地的旅客將更方便，也可節省舟車勞頓的辛苦。
- (五) 展場依地域性或特色連結展示：日本的展場明確區分出東京、九州....，讓顧客明顯的就可以到他們想去的旅遊地點尋找旅遊資訊(如圖十六)，而臺灣館則無此方面的規劃，泰國遊客對於臺灣的地區不熟悉，想到臺北故宮、日月潭、阿里山又想到清境，但是只有 5 天行程，常常讓我們解釋很久，若展場能依地域性或特色做整體規劃，例如以北中南做區域依不同特色規劃，不僅當地遊客可以了解每地區的風景文化特色，也容易在同一地點規劃出實際想要及可行的行程。

## 肆、活動照片

	
<p>圖一：推廣會-觀光局巫主任簡報</p>	<p>圖二：推廣會-簡報以泰語介紹農場</p>
	
<p>圖三：推廣會-向當地旅遊業介紹</p>	<p>圖四：推廣會-輔導會工作人員合影</p>
	
<p>圖五：推廣會-與抽獎獲獎者合影</p>	<p>圖六：與當地泰國旅遊業者聚會-抽獎</p>





圖七：與當地泰國旅遊業者合影



圖八：與當地旅遊業者聚會-情人節禮



圖九：旅展現場-行銷宣傳品



圖十：旅展現場-會場佈置



圖十一：旅展現場-推銷清境農場



圖十二：旅展現場-工讀生認真介紹農場



圖十三：飯店 8 點升旗:放國歌敬禮



圖十四：飯店名人住訪，相片紀念處



圖十五：電視螢幕動畫展示



圖十六：日本館依區域分館展示