

# 午餐喝粥啃馒头条件极差,全程购物一把菜刀卖上千元 低价旅游团成“购物团”专盯老年人

正值暑期出行旺季,两起不合理低价游事件近日引发关注:一是海南网友“帅大叔”发视频称,自己母亲一定要参加一个“39.9元游桂林4天”的包吃包住旅游团,怎么也劝不住;另一个是天津无证导游辱骂游客:“花钱你是上帝,不花钱是狗X”。

不合理低价游并非新鲜事,记者调查发现,低价旅游团在市场上已有成熟产业链。而近年来,低价旅游团专门盯上了老年人。他们组织老年人参加讲座活动、送鸡蛋挂面、以旅游团的名义组织广场舞比赛,然后带他们去目的地购物。而带队的导游可能未必有导游证,他们擅长销售,以成交额为唯一考核指标。

## 花100元报旅行团

### 旅游归来买了5000多元东西

在“帅大叔”曝光的系列视频下,多位网友留言表示也有类似经历,父母花了“99元”“88元”“50元”超低价跟团旅游,结果回家一算账,花了几千甚至上万元:一口锅七八百元,一床蚕丝被1688元,蜂王浆4700元,2万元买了两个(假)玉坠……如今,低价旅游团盯上了老年人。

网友文文说,她的母亲也参加过一个“100元三天四晚”的旅游团,从湖南到广西。“说是她们广场舞团去参加一个什么比赛。”文文说,等母亲从广西回来时,带回来5000多元的东西。“我敢断定,肯定是这几天的旅程中母亲被忽悠了才消费的。”

呼和浩特网友露娜告诉记者,她的母亲也参加了一个低价旅游团,398元洛阳五天四晚,大巴车往返,单趟行程八九个小时。之所以判断为低价,是因为从呼和浩特到洛阳的火车票往返就近400元。露娜告诉记者,在这几天的行程里,母亲逛景点和购物的时间大概各占了一半:上午购物,下午去景点。到洛阳的第二天,上午就去了保健品店。她记得母亲说一罐奶粉要100元,第三天去了玉镯之类的首饰店,之后还去了卖锅、刀具之类的店。“一口锅就要七八百元,一把菜刀上千元,根本就不值嘛。”

## 全程逼人购物

### 条件极差吃的就是粥、馒头

这趟旅游,除了398元团费,露娜的母亲额外共花费了600多元,去程的半路上还在服务区被加收了40元保险费。“不给就说要把人丢在半路,当时被迫付了40元的保险费。还有个景点加收了100多元的门票费。”母亲回家后,露娜下定决心,不会再让母亲参加类似的旅游团。“全程都在逼人购物,除了看人脸,吃的午饭都是粥、馒头,住宿是一间房间三四个床、没有独立卫生间的旅店,条件极差。”

露娜也想过投诉这个旅游团,但她连旅游团背后的公司名字都找不到。她的母亲是在一个组织旅游的微信群里报的名,旅游信息是司机和导游在群里发布的。露娜尝试过加导游微信,但没有被通过,有人在群里多问一句还会被踢出群。

在旅行社从业近三十年的贺伟观察,旅行社的销售往往会先渗透到社区老年活动中心,通过组织老年人参加活动,送鸡蛋挂面等小礼品逐步取得信任。广场舞这种老年人集中的地方,也是他们的重点目标。“针对老年人的购物点也是专门设计过的,主要是厨具、保健品、床上用品、玉器,让老年人觉得用得到,但又价格高利润空间大的商品。”贺伟说。

## 旅游公司培训推销

### “导游”有没有导游证不重要

记者也了解到,在低价旅游团里最关键的角色——“导游”,实际上也不一定是真的导游,他们往往不一定有导游证或者有效的导游证。前述天津“强制游客消



费”的涉事导游,就是导游证有效期满未申请换发,2023年9月被注销,属于无证导游。

每年三四月,贺伟就会在朋友圈看到大量低价旅游团的导游招聘广告,贺伟清楚记得招聘的3条硬性规定:第一,想买车的;第二,结婚有孩子的;第三,能抗压的。贺伟直言:“就是要三四十岁,上有老下有想赚钱的中年人,他们有压力,又有动力,还能抗压,不会像年轻人意气用事,不容易出问题。”

贺伟表示,对于低价旅游团的导游而言,有没有导游证并不重要,重要的是能推销开单,公司唯一的考核标准就是成交额。据贺伟了解,面试成功之后,旅游机构会让这些所谓的“导游”交五六千元的培训费,进行一段时间的封闭式训练,请来专门的导师培训,学习各种专门的推销话术。

“他们会学习应对各种类型游客的方法,各种套路,比如除了传统的买东西介绍产品功能,可能会说买这个东西会有多少钱捐给灾区。如果这个行不通,第二天又会换套说辞,讲健康、讲亲情等,有很强的心理素质。”贺伟总结,他们会记得每个客人的信息,准备针对性话术,不断地试探,然后精准“拿捏”客人。

## 顶级开单导游

### 年入几十万、上百万很正常

贺伟表示:“这些不正规的低价旅游

团,导游连资格证都没有,他们根本不怕投诉,只要能成交反而是有资格证的正规导游和品牌旅行社不会做低价旅游团,因为一旦发生严重的投诉情况,导游和旅行社都可能会面临巨额罚款和吊销执照的风险。”

资深导游李丽形容能开单的导游就跟会算命一样,瞄一眼就知道客人是什么样的人,一听人说话就知道是什么地方的人,能模仿全国多地的口音,观察细致,把人看得透透的。贺伟和李丽都不约而同地得出一个结论:一个优秀的购物团导游,就是顶级销售,少数的顶级销售能年入几十万元甚至上百万元。

就李丽知道的,比如九寨沟3日游的行程,纯玩团导游的收入可能是2000元左右,但购物团导游,能力强的挣一两万元很正常,夸张的3天就能挣十几万元,但挣得少的可能也就几百元,差距很大。此外,贺伟向记者透露,一些专为旅游团服务的购物店往往集中在特定区域,与多家旅行社建立了长期稳定的合作关系,这些购物店实际上还可能是旅行社的子公司,导游变购物店销售,返点变提成,灵活控制价格旅行社的利润也会更高。

## 话术更新迭代

### 老年人“软肋”被准确拿捏

据报道,正常情况下,一条旅游线路

## 业内说法

### 是不是低价团,算算成本就知道了

“不合理低价游是一条利益链,这个链条的各个环节和话术经过了精心设计,相当于‘团体作案’,游客个人很难抵挡住这些话术的密集输出。远离不合理低价团,才是上策。”一家大型旅行社国内游线路负责人表示,从桂林和天津两起不合理低价游事件来看,无证导游和无证经营也给游客带来了安全隐患。一旦游客在旅途中出现人身及财产安全事

的成本至少包括吃、住、行、游四个方面。例如从海口前往桂林,乘坐大巴及火车的票价从150元至400元不等,全程当地用车人均车费约100元,住宿按接近最低档的人均50元一晚计,吃饭全部由游客自理,再加上基本的旅游项目,4天3晚的人均成本最少也要500元。但即便是这样一个谈不上旅游舒适度的低价产品,其成本也是“39.9元游桂林4天”的12倍以上,这还没有计入旅行社的人工成本。

明明价格不正常,网友却无法劝服自己的母亲不参团。原来,低价团导游的说辞是这个低价团有“政府补贴”,显然,比起之前在参团后向游客推销保健品、玉石、茶叶等套路,不合理低价团揽客的话术已更新迭代。瞄准老年群体,正是不合理低价游的显著特征之一。除了老年人对价格相对敏感,容易被低价游产品吸引外,部分老人获取信息的渠道有限,对低价游的风险认知不足,都成为他们的“软肋”并被低价旅行团的导游准确拿捏。

也有极少数人明知低价游不合理,仍抱着即使挨骂也绝不购物的心态参与,希望反向“薅羊毛”,但其旅游过程其实将大部分时间浪费在了购物店。还有一些原本不打算购物的游客,参团后在从众心理及导游高压下购买了价高质次的产品,得不偿失。

据央视网报道

故,自身权益将很难得到有效保障。

据介绍,行业将旅游团分为纯玩团和购物团两种,低价旅游团往往就是购物团,价格越低对购物的依赖越大。资深导游张磊认为,低于成本价就是低价。“比如上海往返三亚6日游,正常机票加酒店都得3000元以上,如果收费只要1000元,那大概率就会含有购物,并且会有好几个购物点。”