

# 景区资深旅游职业经理人的“五一”假期： 预案做了21页纸，担心的拥堵没发生

“五一”假期，虽然景区迎来了大批游客，但山岳型旅游景区领域的精英职业经理人、山东文旅·红叶柿岩旅游区总经理李鹏却进入了有条不紊的状态。因为“五一”的工作我们都是做在节前”，景区为了备战“五一”，光预案就有21页纸。

▶红叶柿岩旅游区“五一”排队情况。受访者供图



记者 乔显佳 济南报道

## 节前三次调度 全员发放接待“明白纸”

5月1日，淄博红叶柿岩旅游区游园秩序井然有序，一切工作安排都在计划中。

假期中，入园口免不了出现排队，4个检票口同时进入，除了主门东门，南门也同时开放。当日接待30多个旅游团，团队人数超过千人。考虑到下午夜场的拉动，总经理李鹏预计日接待量将在20000人次左右，假日团队占比5%左右。

5月1日当天打出的“无痛爬山”二次消费项目，一开始就卖爆了，截至中午已经有2000多人购票。购票后从二道垭子就可以坐观景电梯到齐长城烽火台，来到长城脚下。

李鹏说，“五一”对于景区总经理来说，不需要发出指令，得益于节前做好的一份21页纸的预案。今年也是红叶柿岩迎来的第4个“五一”假期，第8个黄金周，之前积累了大量的经验，形成这份预案。另外，节前三次调度，每次都很好，到点到人。再加上全员发放的“五一”接待“明白纸”，规定了所有工作细节。

观察“五一”首日市场，身为资深旅游职业经理人的李鹏认为，游客较往年更从容，没有了“急哄哄”的感觉。对时间规划到位，正常9点开门，部分提前至8点到达，错时出游。高速通行也很有秩序，节前担心的拥堵情况没有发生。

## 景区里走一走 边发现问题边解决问题

李鹏是5月1日零时以后才睡的，前一天晚上有个很重要的接待。4月30日23点多，他又向景区董事长邹正坤汇报工作，主要是“五一”临时出现的一些情况，接下来有哪些重要接待等。

1日，6点起床。7点左右，工作群里开始有信息。最早发到群里的运营中心下的保洁部门，他们开完会后，将会议视频发到群里，此时正好7点。

因住在淄博另外一个区，李鹏一早走高速赶往景区，路上堵了20来分钟，走应急通道下了高速口。李鹏把山下的“动线”（游客活动线路）走一遍，发现确实存在一些问题，如票种的问题，景区大门外路演的问题，发现问题立即解决。

一趟走完，快10点时，走到景区指挥中心，与在此检查工作的公安、文旅局人员一起指挥调度——没有情况。李鹏对记者说：“对我们来说没有情况就是最好的情况。”

13点11分，李鹏一线工作电话仍未响。现场有一名副总任总指挥，运营中心、综合部两名负责人任副总指挥，总经理就显得很清闲，这期间只出现了一个舆情，一位游客等了半小时才坐到上山的公交车，玩了一会儿觉得“不值”，在网上吐槽，景区闻讯第一时间联系到该游客处理，把票退了。对于舆情，他们有专门的小组，有一套处理的机制。

当日红叶柿岩旅游区的接待量达到2万人次，无游客投诉、重大情况需要处理。

## 经理人也有“职业病” 假期后有“大动作”

内部运营的电话少了，但有一些电话李鹏一定打。正常每天16点，景区汇总当日情况，包括了解淄博潭溪山等周边景区的情况，通过文旅部门每天官方数据可大致了解。大家分头给同行打电话了解、分享接待心得。

他还有一个固定下来的工作习惯，那就是下午到客流高峰的一线督战，一是简单帮忙，二则提振士气。以前，漂流下站是比较容易出问题的点，后面滑下来的船若比较快，就会与前面的船碰撞，景区改造设施后，问题基本解除。但李鹏仍要亲自去检测一番。

他喜欢步行前往，以便“探听”身边游客说什么，听他们聊景区服务的事，这样获取来的意见更真实。对于游客吐槽，他也会记下来。在节假日徒步一线成为李鹏长期山岳型景区职业经理人生涯养成的习惯，之前在江西龙虎山、秦皇岛祖山工作时，也是如此。一般上下山一次将近20000步。这种工作习惯直到去年，膝盖有了积液，才开始控制运动量。

喜欢徒步还因为李鹏喜欢看车牌，他发现，“五一”期间到红叶柿岩的私家车来自全国各地，但淄博当地的还真不多。自“淄博烧烤”火了之后，有相当一部分淄博市民养成习惯，假日期间主动“让景”，先让外地游客看。

“五一”之后就启动淄博惠民周，今天（1日）把所有的细节都敲定了。”李鹏介绍，该消息将于5月5日正式官宣，红叶柿岩旅游区面向全体淄博市民，免费开放一至两周。

王贝艺 石晟绮 济南报道

开封的“王婆”、长春的“雪饼猴”、“全员都是NPC”的乌镇……近年来，雨后春笋般的NPC走到“线下”、走进旅游景区。新奇的玩法不仅为游客带来沉浸式体验，线上、线下也为当地文旅带来源源不断的“流量”。在这场NPC带动的文旅“浪潮”中，济南如何搭上“流量快车”，打造长久流量IP？

## 当NPC来到线下

“平时就很喜欢国风，这个假期听说这里有国风巡游的活动，就专门抽出一天时间过来打卡了。”5月1日，在济南方特东方神画景区，游客陈女士正兴奋地准备与身着华丽服饰的NPC演员合影留念。“五一”期间，景区举办“万国来朝”NPC互动活动，身着华服的达人一出场，瞬间将国潮的氛围拉满。

无独有偶，在大明湖景区，身着护卫服的NPC亮相进行巡游。“从来没见过，感觉很新奇。”游客王先生忍不住举起手机与他们来了个自拍合影。据悉，“明湖护卫队”于“五一”期间首次亮相，吸引不少游客打卡拍照。

NPC，最早指游戏中的非玩家角色，与游戏玩家进行交互，推动剧情发展，现如今NPC也广泛来到线下，如雨后春笋般出现在各个景区。

神，“泼天的富贵”就可能轮到自己；转瞬之间，流量便铺天盖地涌入。

与此同时，消费场景“借鉴”起“网红”NPC的元素。在济南环联夜市的“王婆说媒”节目中，“王婆”“月老”“干爹”齐登场，幽默风趣的互动吸引了大量市民与游客。据了解，自4月6日启动至4月10日，环联夜市的“王婆说媒”已经成功办了三场相亲活动，每一场都是爆满，每天超万人次围观。

济南大学文化和旅游学院讲师孙竟认为，景区就像“游戏场景”，游客就如“玩家”，NPC作为关联纽带，让二者的交流互动更加真实，从而增加游客与景区的黏度。

## “内容为王”的再现

那么如何能打造有亮点、能出圈的NPC？对此，孙竟觉得，“打造NPC”可以说是一种“内容为王”的再现，“旅游资源之所以对游客构成吸引，要么是有得天独厚的自然条件，比如气候、景观；要么就是具有丰富的文化底蕴，比如历史、人文。说实在的，这两方面的资源，济南都不缺。”

为此，孙竟认为，济南可以尝试立足景区自身特色，打造出自己的人设、IP。济南也不是没有“动作”：从千佛山景区的“宋风市集”到大明湖的“花朝节”，可爱的卖货郎和华丽的“十二花神”巡游都频频出圈；像“五一”期间，章丘区明水古城景区举办活力岛美丽生活集、“易安诗会”诗词互动、“寻找李清照”NPC互动、寻诗计划、对诗词送鲜花、船上扁舟、限定版泉秀等活动，以“演艺+互动”的形式，让游客体验“拆文化盲盒”的乐趣……

孙竟说，另外，服务也不能落下。NPC带来的流量，是否能“稳稳地接住”，基础服务、设施能不能承受，也是对景区的考验之一。为此，“在‘机遇’到来前，必要的准备同样不可或缺。”

## 景区NPC爆火，济南怎样搭上『流量快车』

### 成为流量制造机

开封“王婆”迅速出圈，不仅带火了景区，更带火了开封文旅。据了解，开封凭借订单量同比增长超5倍入围清明小长假“黑马旅游目的地”第三名；在“雪饼猴”不吃雪饼的梗走红后，赶来投喂的游客络绎不绝，今年春节长春动植物公园也迎来了客流高峰，入园人次突破了12万；开封的清明上河园一炮而红的NPC“小乞丐”李金刚更是吸引不少游客从千里之外赶来和他合影……由此看来，一不留

编辑：武俊 组版：侯波

## 高价收购名家字画

电话：18866867078

地址：舜耕路6-1号（泉城公园东门北50米路东）大雅堂美术馆

## 先行众创空间招商

成熟工业园区，优越营商环境惠企政策对接，管家贴心服务。

济南环保产业园（起步区）现有：230m<sup>2</sup>、260m<sup>2</sup>、537m<sup>2</sup>、700m<sup>2</sup>、750m<sup>2</sup>、800m<sup>2</sup>3个、1100m<sup>2</sup>（空地含80m<sup>2</sup>办公区）、1800m<sup>2</sup>2个、1960m<sup>2</sup>、2500m<sup>2</sup>2个、2760m<sup>2</sup>、3300m<sup>2</sup>、3700m<sup>2</sup>、4300m<sup>2</sup>、5100m<sup>2</sup>、8000m<sup>2</sup>车间、厂房、仓库招商招租，可整可分，寻求合作。

◆龙湖华庭6号楼2单元3201室137平方米学区房商住两用出租出售

◆龙湖华庭6号楼2单元3303室137平方米学区房商住两用出租出售

◆龙湖华庭10号楼1单元1301室147平方米学区房商住两用出租出售

◆济南市市中区经四路万达广场B座1808室302平方米办公出租出售

专业团队运营，提供全方位标准化服务，免费共享接待商务区，免费代办各类经营手续，提供相关帮扶补贴，欢迎垂询，

垂询热线：13805408666 王经理（微信同号）

## 老年行

“银龄乐活，研学无限”齐鲁晚报·银龄驿站老年康养研学兴趣团开始报名啦！

“红心一号”黄河文化广场+齐源绿季智慧农业+齐河富足古酿小镇参观一日研学游！

只需99元，游玩还有伴手礼。

咨询电话：0531-85196204 13082758276

报名请扫二维码  
进群

## 悠然亭颐养中心

（医养结合 双院一体）

市中、兴隆、钢城、青岛、滨州、东营、白沙 7店联动

五星养老 国家试点 医保定点 医疗护理 康复理疗 7天试住

地址：市中区·二环西高架桥下·腊山路16-3号 电话：88819955

## 金龄健康·山东济南养老服务中心

●国企品质，公办机构。

●全国养老服务先进单位、全国敬老文明号、济南市五星级养老机构。

●康养专区推出部分特价房，享养专区床位费低至8.5折。

普惠专区2700元/月起，医护专区床位费9折优惠。

电话：0531-82805587/82805588

地址：济南市市中区望岳路3668号