

这个冬天,哪个城市最“热”?常驻热搜的哈尔滨必定榜上有名。“尔滨”出圈背后——体验型消费更让人感到快乐

近期,哈尔滨旅游热度不减,让其他省份眼馋不已,纷纷在短视频平台开启流量争夺战。此前,大理、淄博等城市也曾火“出圈”,现在各地文旅局蓄势待发。一座城市如何抓住游客的心?不少城市孜孜以求的现实课题,其实心理学研究者早已总结出其中奥秘。

提升旅游服务质量才是硬道理

国内研究发现,影响游客旅游决策的因素按照重要性排序前三名分别是:旅游服务因素、社会支持因素、群体支持因素。旅游服务包括吃、住、行、游、购、娱、咨询、信息、预订、导游、售后等多个方面,旅游服务水平是人们进行旅游决策的重要依据。哈尔滨冰雪大世界连夜整改,机场大厅增设更衣室、

景点旁新建温暖驿站等旅游服务优化,“滨子”真诚实在的服务态度,不仅安抚了游客的情绪,甚至还让游客成了旅游宣传的“自来水”,游客们忍不住自发为哈尔滨宣传造势。

旅游决策和旅游行为理论认为,人们感受到的旅游目的地形象是旅游决策的重要影响因素;有关广告宣传效果的研

究则发现,普罗大众现身说法,向他人介绍自己体验消费或服务的切身感受,因其日常化和口语化,令人倍感亲切、值得信任,可以强化广告效果。而哈尔滨凭借自身过硬的旅游服务,博得了游客的喜爱和支持,让游客都成为哈尔滨的“旅游形象大使”,成功让“尔滨”一火再火。

要满足游客多样化心理需要

早在20多年前,已有国内学者整合国内外研究发现,游客需要通过旅游来满足自己的心理需要,换言之,能够满足游客这些心理需要的城市旅游文化更能吸引游客。具体而言,这些旅游的心理需要包括社交、尊重、自我实现、探索、冒险和复杂性需要。

社交、尊重和自我实现的需要来自马斯洛需要层次理论。如果旅游的过程能让游客得到他人的尊重和接纳,感受

到爱与归属感,增长新知识,提高审美能力,就能满足游客社交、尊重和自我实现的需要。哈尔滨市民自发组起车队免费接送游客,还因为“怕吓跑小土豆而人均夹子音”,让游客切实感受到“滨子”的热情。带着驯鹿转悠的鄂伦春人、圣索菲亚大教堂的人造大月亮则让游客打开了新世界的大门,看到了课本里才见到过的美好景象,令人舒适而满足。

探索和冒险需要则源于人

们的好奇心,为了满足好奇心,人们甚至愿意去接受旅途中的不确定性,能够激发竞争本能与知识探求。而领略异地文化以及登山、滑雪等活动都可以满足人们的探索与冒险的需要。

复杂性需要指人们对新奇、意外、变化、未知的向往和追求,哈尔滨推陈出新的精致“冻梨切片”和浪漫的冰玫瑰都一反常态,与豪爽的北方人刻板印象背道而驰,令人耳目一新,游客更添对哈尔滨的兴趣。

激发游客的参与度和情感反应

除了旅游服务水平过硬外,旅游景点和活动契合民众的心理需要,哈尔滨还致力于打造激发游客亲身体验与强烈情感反应的旅游文化。研究发现,亲身体验旅游产品背后的文化能给游客营造一种轻松、满意和自在的情感氛围,这种情感上的享受不仅是视觉上的,更有触觉上的,让游客沉浸在快乐的情感中接受城市的旅游文化。

游客想拍照捕捉圣索菲亚大教堂月色与雪色交相辉映的美好,哈尔滨便升起人造月亮,让游客们都可以打卡留念;游客想在冰面上放烟花,消防公安就保驾护航,让游客肆意享受冰雪中的烟花;商场交响乐团表演、鄂伦春人带驯鹿等,都是能够提高游客参与度的特色活动,游客们能够在轻松愉悦的旅游过程中感受哈尔滨的旅游文化。

哈尔滨的旅游能够火起来,离不开其旅游服务周到、活动既满足了游客的心理需要又能激发游客的情感,但究其根本原因,还是缘于人们开始追

求以感官体验为主的体验型消费,这为音乐会、电影、旅游等体验型消费快速增长打下坚实基础。

多项国内外研究已经发现旅游等体验型消费比购物这样的实物型消费更令人感到快乐,因为个人体验是自主获得、独一无二的,这种高层次的精神享受余韵悠长;而实物型消费更容易陷入社会比较,比如我买了新款手机,不久,朋友买了性能更佳的新款,那我先前的积极情绪体验会大打折扣。



CFP供图

怎样让人真正享受旅游的乐趣

无论是去哈尔滨等热门城市,还是小众旅游景点,人们最想要的无非是在工作之余,看不一样的风景,放松身心。一项对135个国家1.8万人的研究发现,最有助于休息的活动排名第二的是“走进大自然”,“舒心地出去走走”则排名第六。走进大自然有助于提振精神,改善情绪,大自然对人们情绪舒缓的作用是在接触大自然的瞬间就能起效的。而到处走是了解一个新地方的最佳方式,慢速的步行允许思想漫游,能够实现无聊与新奇之间的完美平衡,到处走走还有助于提高创造力。

通过旅游实现放松的愿望是美好的,但总有人因为特种兵式旅游而身心俱疲,反而影响后续的学习和工作,更有甚者因为旅游的不愉快走向绝交或分手。有一个词叫“成田分手”,因为日本的新婚夫妇度蜜月返程通常在成田机场,而其中一些夫妇在旅途舟车劳顿的过程中引发矛盾,于是旅程结束就在成田机场提分手。那我们要怎么做才能真正享受旅游,不辜负美景的疗愈作用呢?

如果是选择与人结伴出游,那么关于行程、攻略制订的分工、旅游决策的商定、花销等都需要提前坦诚沟通,因为每个人的喜好和习惯不一样,我们要明确自身界限,同时也可能需要在一些情况下让渡一定边界,来经营和发展双方的关系。比如你的旅伴希望临时增加一个新玩伴,如果你也愿意认识新朋友,可以允许其加入;但是你不希望与其一起住,那就得多订一间房,资金预算需要重新考虑。

不管是单人旅程,还是结伴出行,旅途中总会有预想不到的事情发生,这很可能会引发我们的负面情绪。你要允许自己充分地表达负面情绪,但是要找到合理的宣泄方式。比如旅伴订的火车晚点,你很担心错过期待的活动,但是一味抱怨旅伴无济于事,你们可以协作规划,一起查找其他交通信息,共同讨论优化行程的方案。

其实,比起“换个环境,换个心情”,旅游更重要的意义是在享受旅程风光的过程中获得心境的转变,不仅换身边的风景,也换看问题的视角。

据《中国青年报》



江海晚报祝福类启事登报
主流媒体 权威官宣 个性化办理
咨询热线:0513-85118892



友情提醒:有意在本栏目投放分类广告的客户,可至南通报业传媒大厦办理相关手续。

招聘求职 保洁清洗 搬家搬迁 征婚交友
家政服务 房屋租售 二手车讯 快餐外卖

南通日报社遗失启事、公告刊登

办理方式:一、线下办理可至南通报业传媒大厦(南通市世纪大道8号)22层2210室;二、线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。刊登热线:0513-68218781



创办十九年,数千对成功配婚,良好的社会口碑

鸿运婚介

凡来鸿运婚介征婚、交友的单身男女照片或手机号都不会透露给其他人,这是我们的职责。
承诺:不满意不付婚介费 微信号:18912286139 13962983156
小石桥红绿灯东100米马路北四路车站楼上 征婚热线:85292569 15851252008