



瑞士.



Industry Insights

大中華區旅客赴瑞士旅遊 - 期待與體驗

2023年12月1日

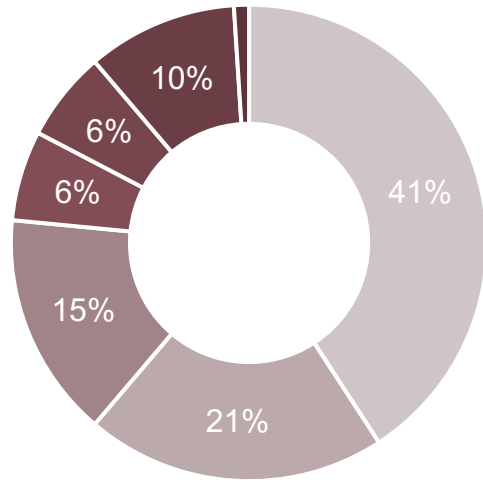
為了更好了解大中華區旅客的需求，我們懇請您花幾分鐘時間，與我們分享您的豐富知識。為感謝，我們將在所有參加者中，抽出一位幸運者，致贈精美的禮品。

立即開始

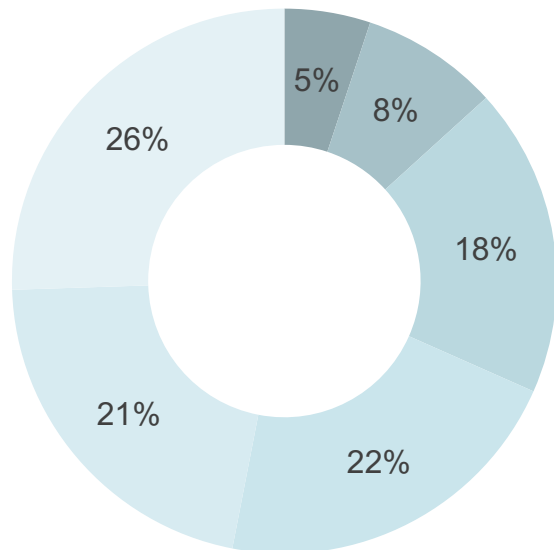
Management Summary.

- We asked **60 key contacts** from the travel trade in **Mainland China, Taiwan and Hong Kong** about the needs and expectations from Chinese travelers who travel to Switzerland.
- **Key learnings**
 - There is in general a **high satisfaction** with the destination Switzerland, praising especially public transportation, safety and friendliness of the destination, availability of information about the destination and quality of service.
 - The **main points** are the lack of Chinese language offers (guides, instructions and information) as well as Food & Beverage offering and shopping experiences

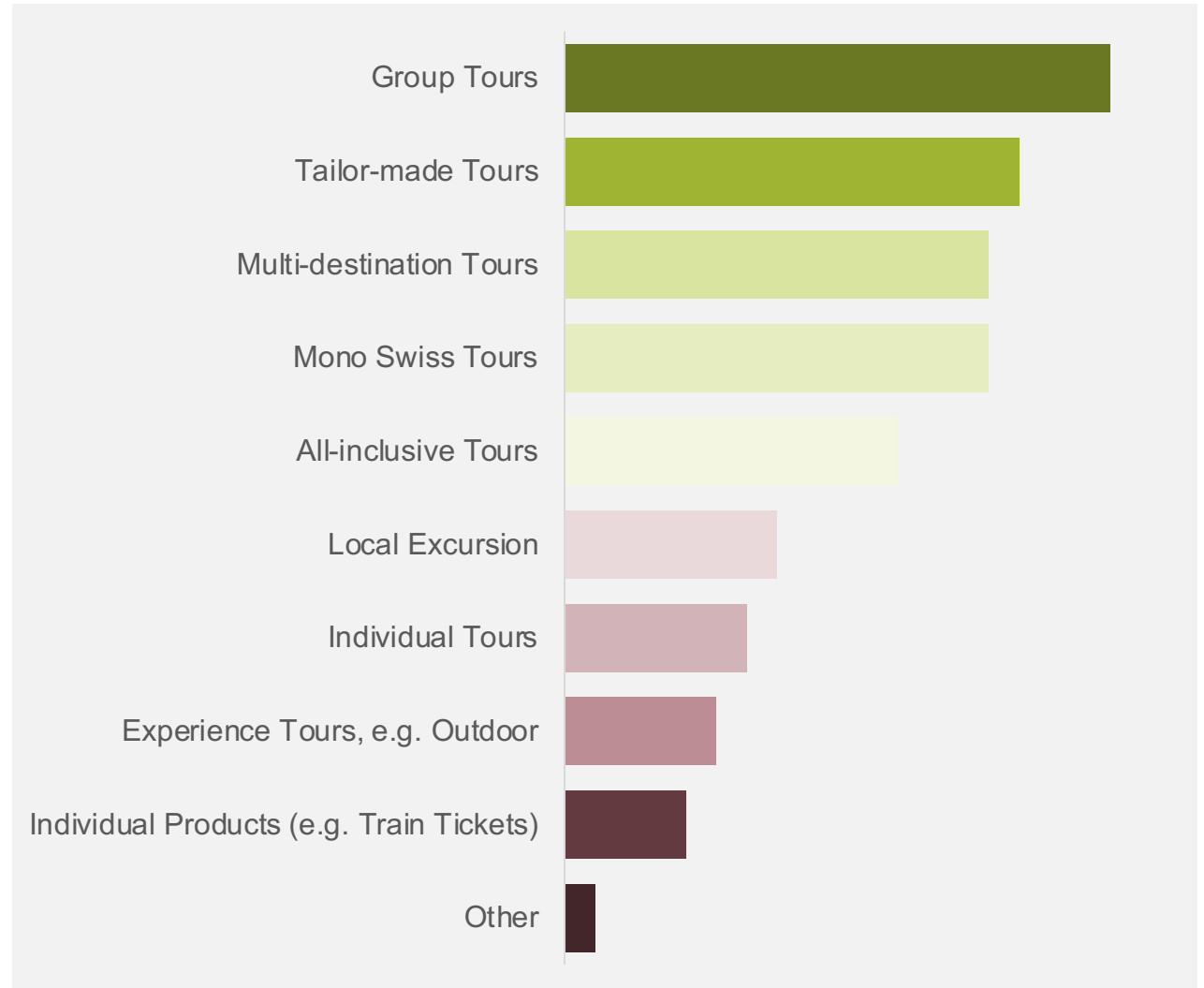
Method.



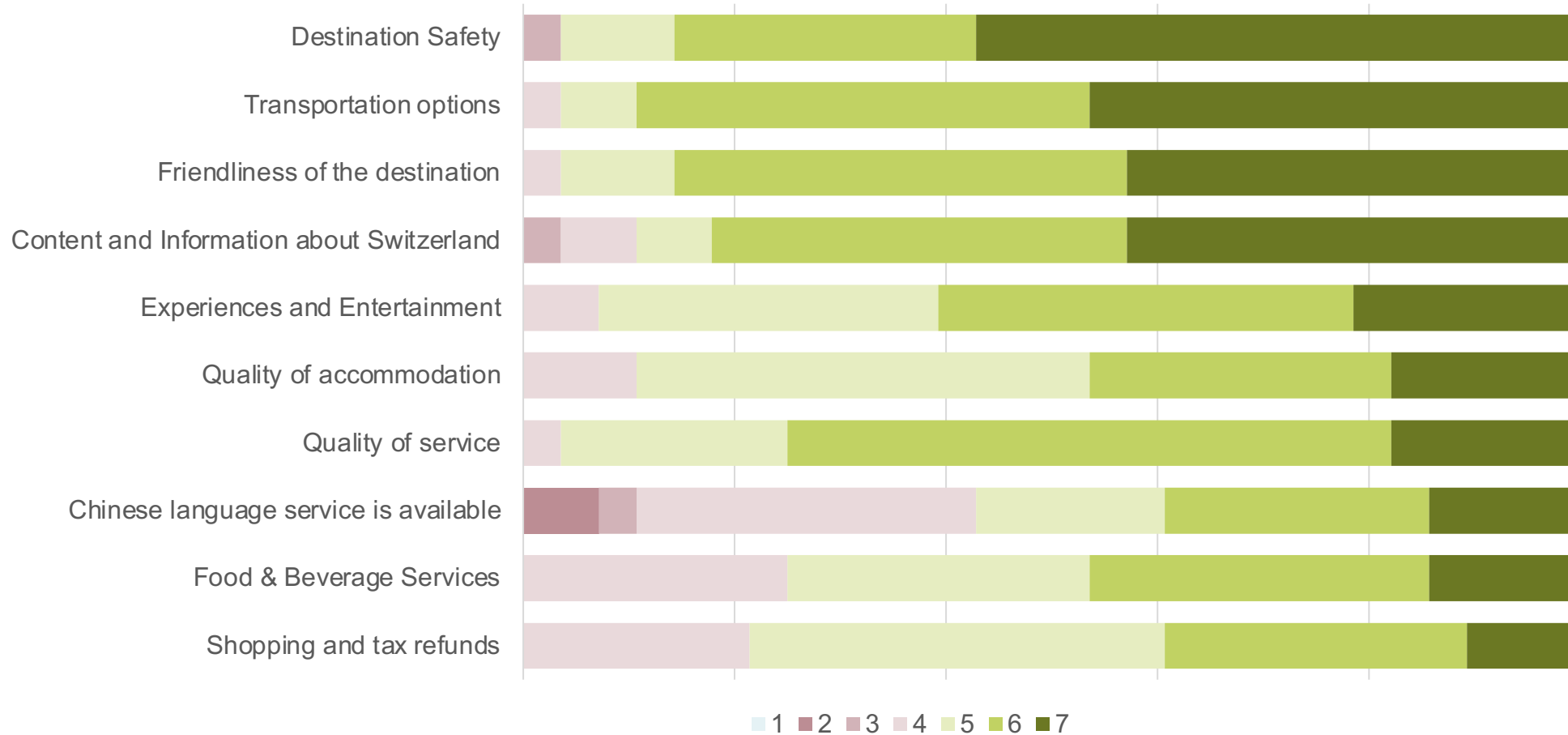
- Taiwan
- South China
- North China
- East China
- Hong Kong
- Other
- West China



- Land Operator
- Other
- OTA
- Wholesaler
- FIT
- Retail



Overall Experience



Main Pain Points.

Pricing

High prices (meals, accommodations, flights) have reached a **paint point** for Chinese tour operators and guests. Operators are under increased pressure to make a profit.

While prices are difficult to change, we could **encourage off-season travel, point out affordable alternatives** (accommodation) or offer loyalty systems and services instead.

Language

Lack of available **material and service in Chinese** is a major stumbling block – not only for individual travelers. Accessibility, comfort and safety are compromised.

If you are serious about marketing to Chinese guests we recommend providing a **minimum of information, leaflets or audio guides in Chinese** – ideally offer Chinese speaking guides. This will make a major difference.

F&B

While most Chinese guests are very eager to try the local cuisine, **they are not used to our food**. For most Asians (not only Chinese) the food is too salty and lacks in variety.

More diversity of Swiss and Asian restaurant options is desired, with a **broader menu variety and more creative concepts** (e.g. ambiente or fusion)

Capacity

Many tour operators struggle to book hotels or seats in popular destinations or train routes. Some have mentioned the **lack of service quality** (although few) or unfriendliness due to shortage of staff.

Make sure to **point out alternative options** or off-season offers during your sales activities.

RECOMMENDATION

The voices of our local key account partners.

客人每到各地區可自動收到當地衣食住行等支援中英文信息

Guests can receive **automatic information on local customs** food and attractions in English and Chinese

Retailer from Hong Kong

所有关键景点 博物馆
如能配中文讲解耳机

It's preferred to have **professional Chinese speakers** who know the local area well

Wholesaler from North China

疫情之後觀光景區的治安狀況有惡化的跡象，發生事情時，找警察報案也基本不會有下文 (沒有攝影機或是其他線索)

After the pandemic, the **public safety** seems to have deteriorated. When something happened, there was hardly any follow up by the police

Retailer from Taiwan

定制客户会选择包车，火车其实也很方便的，但确实没有包车方便

The train is very convenient, but still **not as convenient as a coach** for tailor-made groups.

Tailor-made agent from South China

擴展電子支付更便捷，
可免提現金更安全等。

Having more **electronic payment** options would be preferable – and safer.

Retailer from Hong Kong

以體驗瑞士當地料理(西式料理) 為主，一個在當地10天的行程，大多需要1~2次中式料理

Guests are **eager to experience the local cuisine**, but on a 10-day trip they will require to eat Chinese food at least once or twice.

Retailer from Taiwan

3 Factors



Systemic Factors

Factors we can't really influence, such as exchange rate, state of the economy, consumer sentiment etc.

High prices, flight capacity, geopolitical tensions, cultural differences...

Hygiene Factors

Small and easy details that only matter when they are not fulfilled. Easy to fix, but won't make a big difference in terms of guest satisfaction

Water kettle, room amenities, instant noodles, instructions in Chinese...

Motivational Factors

Small to big factors that can make a big difference for guests

Personalised greetings, Chinese speaking guides, loyalty programmes etc.

Reception & Concierge Service: Recommendations.

- ✓ Provide **signages and information** in Chinese such as welcome letters, brochures with attractions as well as information on local happenings, weather and transport.
- ✓ If Chinese speaking staff is not available, a **Chinese greeting** can go a long way.
- ✓ **Welcome gifts** are also especially custom in Chinese hospitality
- ✓ Small decoration or a greeting card during popular **Chinese festivals** such as the Mid-Autumn Festival, Dragon Boat Festival or Spring Festival would impress guests
- ✓ Welcomes or farewells with a '**Swiss touch**' would be of high interest
- ✓ Loyalty programmes, raffles, gift cards, discounts are all quite customary
- ✓ **Equal service quality for groups** is strongly desired

Rooms & Amenities: Recommendations.

- ✓ **A water kettle** in the room was the number one wish and mentioned by almost every single respondent. A note that the tap water is drinkable could also help. At least a public hot water dispenser would be required.
- ✓ Chinese guests appreciate the availability of **amenities** (hair dryer ideally not tied to the wall, single-use slippers and toothbrushes as well as shampoos). To ensure sustainability, these amenities could be offered on display in the reception.
- ✓ **Luggage rack** / space for the luggage as well as porter service (with care)
- ✓ Need for **(spacious) family rooms** with separable beds
- ✓ A selection of **instant noodles** for night-time cravings (including the fork!)
- ✓ Other mentions: balcony with a view, hot pool (and showers with good pressure), Chinese TV channels, instructions in Chinese on how to regulate heating etc.

Excursions: Recommendations.

- ✓ Provide information and **guides in Chinese** (Simplified & Traditional)
- ✓ More information about **local customs and culture**

Transportation: Recommendations.

- ✓ Already great! Maintaining **punctuality, security and guest streams** is important
- ✓ Ensure **ticket availability** on popular routes (e.g. Glacier Express)
- ✓ **Signage, information and announcements in Chinese** would be very helpful, e.g. with a QR code or recording when there is a technical issue
- ✓ **Accessibility of apps**, e.g. RailEurope App is not available on Huawei phones
- ✓ Include a 'Swiss style' or service car on the train (服务用车)

Payment: Recommendations.

- ✓ If possible, try to incorporate a **more diverse range of payment options** and alternative to cash suitable for the Chinese customers:
 - ✓ Mainland China: WeChat, Alipay and Union Pay, Cash
 - ✓ Taiwan: LINE Pay
 - ✓ Hong Kong: Credit Cards, Apple Pay
- ✓ Offer **mobile and digital payments**
- ✓ Extension of **money exchange services**

Food & Beverage: Recommendations.

- ✓ Offer a **wide range of menu** options, ideally with pictures
- ✓ **Less salty** food and **more warm** meals
- ✓ **Fusion:** a mix of local and Chinese / Asian food experiences
- ✓ Offer Chinese / Asian **breakfast options**
- ✓ More diversity in terms of the food landscape, more **creative concepts** and restaurants with **special ambiente** or spectacular location would be great
- ✓ **More healthy** Western and Chinese food options
- ✓ More options and restaurants that are **open for groups**
- ✓ Of course Chinese speaking waiters would be fantastic
- ✓ More flexible **opening times**

Safety & Comfort: Recommendations.

- ✓ Offer clear **instructions about medical services**, emergency lines and procedures
- ✓ Interpreters or **emergency hotlines** with Chinese speakers would be great
- ✓ **Increase security** on trains and tourist spots, this was mentioned several times:
 - ✓ Lack of Chinese announcement on trains leads to a feeling of insecurity
 - ✓ Feeling of tour operators (especially in Hong Kong and Taiwan), that quality of safety has deteriorated in Switzerland and follow up on incidents is slow and sloppy
- ✓ **Open shops** on Sunday
- ✓ **Clearer signage** on hiking trails and ski resorts in Chinese

If you're interested in the data – let me know 😊



公司/业务主要来源	贵司主要业务模式	贵司的产品模式?	您是否注意到中国客?	接待和礼宾服务(如:)	客房设施(如:房间内)	当地导游/导游(例如)	交通服务	付款方式	餐饮选择	安全/舒适/当地信息	您是否有其他建议或?
华南	定制或自由行	定制线路;	吃饭有点不习惯	希望机场酒店火车站有	房间希望有热水壶及电热水壶	中文	很棒的	希望可以支持支付宝或微信	希望有更多的特殊餐厅	无	希望机场酒店火车站有中
华北	批发	团队线路;一价全包团	目前汇率影响的购物情况	中文服务和欢迎仪式	热水壶、洗漱用品、拖鞋	中文	无	电子付款,如微信、支付宝	中餐体验感不好,希望	无	无
华北	批发	定制落地跟团会议	一价全包团,目的地参团,一切都好	要进一便利服务;公共交通上如火车巴士	如酒店可购买或提供方便	所有有关关键点	博物馆如	如能提供二维码扫描支付	支付宝 微信支付 银联卡;中式 亚洲美食要全面	建议警察巡逻 或关键岗	兑换的便利考虑 公共场所
B端	可持续旅行解决方案输出	可持续旅行方案输出;	瑞士目的地非常成熟,中文服务	习惯有说明,热水壶、中文服务	有明确的说明书	手机支付	很好	很好	很好	明确就医服务和当地习俗	支付和语言最重要
华东	批发	团队线路;一价全包团	目的地参团,性价比娱乐活动少	还不错	房间小,普遍不错	中文导游	飞机	现付	热食 煎酿火锅、中餐	舒适	无
华北	批发	团队线路;一价全包团	定餐多样化,也需要高原	当地特色交流互动	热水壶	更偏好当地生活或熟知	火车大巴车相结合的多	汇款转账均可	中餐西餐特色餐相结合	当地特色风俗	无
全球华人	线上旅行社	自由行;定制线路;目的地	语言	交流	热水壶	中文	租车 火车	信用卡	中餐	文化	网络服务支持
华南	批发	定制线路;团队线路;一价	时间不够长、语言	无	热水壶、拖鞋、一次性浴巾	中文导览	无	信用卡、微信或支付宝	更丰富的中餐	紧急求助信息公示	无
华北	线上旅行社	定制线路;团队线路;	餐厅较少 很少有中文讲解	很清晰	很少有热水壶	中文的比较少	冰川列车不好订	信用卡	用餐一般 价格偏高	很好	无
华北	线上旅行社	定制线路;团队线路;一价	酒店资源紧张	文化交流	热水壶	中文	目前非常好	微信或支付宝	中餐和西式西餐	紧急中文服务	更多中文标识
全球	定制或自由行	定制线路;一价全包团	多无	无	房间内热水壶 拖鞋和牙刷	景区中文官方讲解	无	如可以增加微信或支付宝	无	无	无
华南	定制或自由行	所有跟瑞士相关的推广	语言上的沟通问题	部分酒店的接待服务欠佳	热水壶、拖鞋、牙刷	中文	夏天没有冷气设施,部分当地的中文导游	公共交通	支付宝、微信	中餐、特色餐	无
华北	批发	团队线路;定制线路;一价	无	交流	热水壶、拖鞋、牙刷	中文	大巴车、公共交通	支付宝、微信	中餐、特色餐	无	无
华北	批发	团队线路;一价全包团	主要近几年成本涨幅较高	喜欢多一些咨询类推广	希望有热水壶,有家庭房	希望能加入中文导览	希望更多直航航班	支付宝和微信	多一些中国人吃的习惯	当地多一些安全引导方案	建议多一些中文导览
华南	定制线路;团队线路;自由	消费水平稍高	前台接待工作效率有待	基本都较好	很好	很好	很好	很好	很好	很好	增加主要交通口岸及枢纽
华北	定制或自由行	自由;定制线路;团队线路	用餐和住宿费用较高	接待服务没有什么问题	客房需要热水壶、床铺	配备更多中文导游服务	最好有中文提示牌	有中国的账户,线上支付	中餐	无	无
华东	定制或自由行	自由;一价全	1.语言障碍;瑞士的官方	有中文服务人员比较好	热水壶、中文电视视频	中文导览耳机或者定时	火车、大巴车、小巴	微信、支付宝、信用卡	中餐及特色菜	安全第一,对中国人友好	多一点中文指示牌
华南	定制或自由行	团队线路;定制线路;一价	语言障碍	体现的尽量亲切一点	希望所有酒店都有热水	还是比较清晰	汽车和火车都比较方便	比较好	中餐为主	相对安全	多一些中文指引
华南	批发	团队线路;瑞士一地线路;	1.Express door to door	没给要求	客房要有热水壶 浴室要干净	客人想要中文导游服务	将更多的城市纳入STP的	最好都可以用信用卡支付	中餐	没给要求	在机场增加中文标识
华南	组团社	自由;定制线路;团队线路	就是比较语言不通	建议多些中文或者英文	酒店有热水,床可以稍	多些中文导游	非常满意	建议增加银联卡消费	中餐和西餐搭配	这个安全相对比较好	无
全国	地接	团队线路;定制线路;自由	符合亚洲人口味的餐厅	增加中文标识和懂中文	热水壶	中文	无	银联、微信、支付宝	需要更多中餐或亚洲餐	无	无
华南	定制或自由行	定制线路;自由;团队线路	无	如果机场禁区内有VIP	部分酒店的水压太低,出	中文服务	服务用车或者瑞士火车	微信 支付宝 银联卡能加入	可以适当多些中餐	滑雪场所以更全面的	无
华东	定制或自由行	定制线路;团队线路;瑞士	买东西价格太贵	如团子,双床都是基本分不开的	要专业一点	无	无	支付宝	中西结合	主要是联系导游	无
华南	定制或自由行	团队线路;定制线路;一价	主要是住宿餐饮门票相关	房间有问题的时候前台	房间面积不能太小,双床	中文讲解部分能有中文	巴士和火车车厢整洁	支付宝或微信支付	中国客人在餐饮上多倾向	部分徒步路线希望能更	适当增加景点中文标识,在
华北	批发	团队线路;一价全包团	消费信息普及	有必要	中文讲解	很好	很好	很好	很好	很好	已经很完美
华南	定制或自由行	定制线路;体验型产品(自由	自行的,可能是跟团	中国客人希望有一些中文	热水壶、洗漱用品、拖鞋	特色向导,希望有中文的	定制客户会选择包车、	支付宝、微信	疫情后,中餐比较少些	今年有偷窃案发生,在	著名景区加强有中文指
华东	线上旅行社	团队线路;一价全包团	酒店资源及价格波动	需要	有必要提供热水壶	中文服务	公共交通或旅游巴士	支付宝	中式	无	无
华西	定制或自由行	定制线路;团队线路;	大多比较含蓄,由于语言	无具体要求	热水壶有当然更好	有中文是再好不过,中文	还是中文标识,在景点	二维码付款肯定方便	无具体要求	无具体要求	其实瑞士本身在大家心目中
台湾	批发	团队线路;	住宿数量不足	无	Air Conditioning	Mandarin	Lack of Glacier express	N/A	N/A	N/A	N/A
台湾	零售	团队线路;多国线路;瑞士	冰饭店房间格局因为建筑	满通用的语言,至少要	看行李寄送过程需要特别	提供的旅游资讯需要有	翻译完全以STP的服务	现金或是刷卡均可,越	以籍瑞士当地料理(瑞	瑞士在疫情之后治安明	针对台湾旅游市场,希望
台湾	线上旅行社	自由;团队线路;目的地	瑞士是火车旅游很棒的	无	无	无	资讯很清楚,安全性高	可以更全面的电子支付	无	火车上行李的安全,及	无
台湾	地接	团队线路;多国线路;瑞士	nil	need to have porter servic	need to have space to keep	Chinesespeakingwith ser	Swiss is quite convenient	need to have mobile app	need to have various choi	all quite good	nil
香港	零售	团队线路;多国线路;	个别语言沟通上碰到	能多些说中文工作人员	需要热水壶	都还可以	交通方便	付款方式多元方便	餐饮有时候偏腻	皆非常喜歡	无
台湾	线上旅行社	定制线路;团队线路;一价	NO	NO	too small	no	excellent	transfer the cost	good meal & good environ	good	No
台湾	线上旅行社	团队线路;瑞士一地线路;	目前沒有甚麼缺點	這方面沒有太多問題	需要热水壶	都還可以	交通方便	付款方式多元方便	餐饮有时候偏腻	皆非常喜歡	无
台湾	零售	团队线路;	部分区域旅館太少、票點	票點交通訊息、票點天	基本無水壺、空調設備	華語導覽	針對散客城市行李運	可刷卡沒問題	餐飲不接觸,價位過高	提供緊急救助華語翻譯	特價漲過高
台湾	线上旅行社	自由;	消費較高,住宿費用	旅遊局服務中心	有热水壶	中文、日文、韓文	機邊接駁、包車服務	信用卡、現金、app	亞洲餐飲	緊急聯繫電話	无
台湾	零售	定制线路;团队线路;一价	冰飯店房間的型格格局大	語言需求以英文或中文	冰飯店內需要有熱水壺與	中文導覽,中文組本	使用STP搭乘火車大多	現金與信用卡,越來越	以以西式地方料理為主	疫情之後觀光區的治安	至少要有英文的簡介介紹
台湾	定制或自由行	团队线路;一价全包团	餐食變化性較少,食物	標準服務	有提供熱水壺會更好	希望能增加中文的導覽	交通設施完善,也很準	刷卡也很方便	餐飲變化較少,餐食比	安全性比歐洲其他國家	建議設立專屬抽煙地點
台湾	批发	团队线路;定制线路;	1. 冰河景觀列車車次有	1. 會講中文的服務人員	2. 熱水壺	1. 中文導覽	1. 中文告示牌	Master / Visa / Apple pay /	1. 亞洲風味餐	安全的旅遊環境	N/A
歐洲	零售	团队线路;瑞士一地线路;	無	都很便利也很齊	幾乎住宿的旅館都有	不錯	便利的公共交通/船/公	現金或信用卡	多樣化	很好	无
香港	定制或自由行	多国线路;	isseeingpoint instruct	supplymoreinformation	perfect	English	perfect	perfect	western food and chinese	perfect	Perfect
台湾	零售	自由;定制线路;团队线路	公共洗手間,太貴了	優惠、特價、促銷等訊	中文書寫標識如何問	瑞士人說華語,比較有	城市巴士不易搭乘,	沒事	若有中、請在華、加	沒事	州文化,不顯著,例如:
台湾	零售	团队线路;多国线路;瑞士	中文旅遊標示及語言導	交流	不要理髮式吹風機	中文導覽	沒問題	沒問題	中式餐廳更增加	緊急服務	无
台湾	线上旅行社	团队线路;多国线路;定制	價格漲幅大,火車票及飯	無特別偏好	免費瓶裝水+熱水壺	英文或中文	無	刷卡	具有當地特色之料理	若發生意外時能有在地的	中文協助
台湾	定制或自由行	定制线路;一价全包团	無	購物	無	無	無	信用卡	中西式	無	無
华南	以上业务都涵蓋	瑞士一地线路;目的地	不同层次客人面临的问题	中国客人比较喜欢有当地	热水壶、睡前牛奶、欢	能够提供流利中文服务	以各景点间的串连接取,	最好能够提供支付宝和微	有地方特色的西餐和比	中文的导览指示牌	可根据不同的中国传统特
queenie	queenie	queenie	客人开始都会选择品	xxx	热水壶、tag water	可以 audio guide in Chinese	SBB last minute change	all pay & wechat pay prefer	对于中国人来说,餐饮	xxx	无
台湾	零售	团队线路;定制线路;多国	價格過高	接待團體的服務	热水壶、浴缸、兩張小	NA	火車不容易訂	CC or cash,最好有其他電	飲食多樣性豐富性	NA	无
香港	零售	团队线路;多国线路;瑞士	nil	excellent	yes	nil	good	convenient	many choices	very update	无
华南	批发	自由;定制线路;团队线路	由于疫情后当地旅游	详细的资源合作资料	热水壶、中文电视台、	中文	SBB,当地用车,如有中	信用卡或者转账,支付	无	无	酒店、餐厅、景区等多提
台湾	零售	团队线路;	價格太高,人力服務不	到(熱情	煮水器,多一些充電	多一些中文指	想要的車次打不到	火車	信用卡 有些店家不	肉食太多 甜品價錢可以	周日商店都營業不方便
台湾	零售	自由;定制线路;团队线路	旅館價高,冰河鐵道車	Zermatt +Grindelwald 訊	TWIN BED ROOM 較少	可提供中文導覽器	方便	多選擇無問題	可提供各地緊急醫療	提供購物折扣券 讓商家與	无
台湾	定制或自由行	团队线路;多国线路;瑞士	無	禮賓服務	热水壶 格局方正	在地中文導覽	舒適大巴士	現金或信用卡	瑞士特色餐占60%	西	安全
台湾	线上旅行社	团队线路;自由;定制线路	語言及交通	中文接待服務/交通指	热水壶/一次性備品	中文導覽	機場酒店接送或票區	信用卡或LINE PAY	餐廳預訂協助	旅遊資訊及交通指南	致瑞瑞士旅遊實用性禮
台湾	零售	团队线路;定制线路;瑞士	在餐食選擇上可能沒有	特別要求	热水壶、冷氣空調,房	需要專業的知識與臨場反	舒適度及方便性	無特別要求	亞洲口味偏清淡,所以	無特別要求	无
香港	零售	自由;定制线路;团队线路	1. 觀景列車預訂困難	且需要交通方便	需要熱水壺,需要空調	需要英文,中文	SBB	CREDIT CARD AND CASH	餐廳	觀景列車,登山纜車什麼	觀景列車旺季時間可否考
台湾	线上旅行社	团队线路;瑞士一地线路;	無	無	wifi	中文	無	信用卡	無	無	無
台湾	地接	团队线路;定制线路;一价	旅遊成本相對高	整修或翻修訊息	房內熱水壺、real twin	Mandarin	無特殊需求	無特殊需求	3 course	無	無
台湾	零售	自由;团队线路;定制线路	無	OK	如果房間沒有熱水壺,希	更多中文服務及簡介	OK	OK	OK	OK	OK