



2月14日，童伟标召集高层召开新年第一次会议，商讨“自救”计划。

旅游业停摆之后，线上流量暴增

记者 谢斌

这个春节，一场突如其来的新冠肺炎疫情，给各行各业造成了不同程度的冲击，而旅游业更是首当其冲受损严重。以往春节长假是旅游业的“掘金”期，如今却变成了“歇业”期。

达人旅业董事长童伟标用“颗粒无收”来形容无奈的心情。他说，保守估计，春节期间，达人旅业损失超过2000万元。

“黑天鹅”突袭

“此次突如其来的疫情对我们打击是巨大的，旅游退团、自由行取消、景区所有已准备好的活动项目叫停，客房预定取消、酒店食品浪费……一时间，仿佛遭遇了‘灭顶之灾’。”回想疫情发生之初，童伟标显得有苦说不出。

原本这个春节，达人村“农俗风情嘉年华”、村长迎宾招亲、财神送福运、戏曲表演、美食展等都均准备就绪，达人谷也安排了“撒野过大年”活动、天空之境、萌宠部落小动物、嗨森蹦蹦屋等活动，童伟标甚至还请了专业的4A团队历时一个多月全力打造了“达人村花灯庙”等活动。结果全部被叫停。

1月27日，文旅部宣布全国暂停境内外跟团游和“机票+酒店”半自助旅游产品服务后，紧接着各大OTA平台相继实行“无损退订”。本着以客户为中心的理念，达人承担了部分供应商的损失。

“开始预估损失1000万元左右，没想到目前估算已达2000万元。”童伟标说。

在公司陆续发出“全额退款”承诺后，后台收到了潮水般的退订要求。旅游部的客服人员每天都要拉几十个群处理问题，很多时候在家也要不停地接听电话。

童伟标表示：“目前，达人对国内游的退改基本已经完成。但出境游的订单有些复杂，我们优先为80%的用户进行了垫资退款，后期再逐步完成与合作方的核损和减损工作。”

疫情之下，酒店行业面临的形势也十分严峻。达人旗下的汉滨酒店、达人谷自然不可幸免。基于对客户保护，达人第一时间推出了全额退款。但接下来一段时间，童伟标将面临房租、人工成本、利息等一系列运营问题。

“酒店的现金流储备普遍在2个月左右，现在不仅春节订单已经取消，3月、4月的酒宴、会议等订单也都在持续取消中。”童伟标介绍。

危机下自救

旅游业的停摆，对于从业者的打击是致命的。而疫情可能还会持续几个月，旅游行业该如何自救维持生计？作为公司的董事长，童伟标自然知道自己的每一个决定都关乎企业的存亡，更关乎每一位员工背后的家庭。

所幸达人旅业自2012年就已开始布局线上销售平台，包括定位于长三角高品质自驾游的“悠悠悠周边游”，以及本地集合景区门票、酒店民宿、餐饮、果蔬、生鲜等为一体的限时抢购平台“蜗牛游世界”。

据悉，去年，达人旅业的线上平台为企业创造了三分之一的营收。童伟标说，最初开启线上平台，正是基于其通畅的供应链渠道以及强大忠实的粉丝群。可能他自己也想不到，如今这个线上平台成了自救的主要手段。

疫情期间，大部分人选择用“到家”的形式获得日常用品，因此，虽然线下迎来寒冬，但到家业务在春节期间暴涨，成了线下业态的解药。

“2月初，我们开始上架旅游之外的一些民生类产品。推出当天，平台流量就上来了。平时民生物资类的产品订单不到100单，现在每日订单超过500单，在春节物流无法对接上的时候，根本送不过来，必须有车的员工一起上，开着私家车到处去送货。”童伟标说，“平台流量上来了，达人村经营上的损失也算有了些补救。”

尝到好处后，平台又推出了各类防疫商品，如一次性手套、酒精等，甚至还上线了打印机，无论是哪种商品，童伟标知道，只要挺过去了，达人旅业就没有问题。

虽说疫情损失严重，但他表示自己的初衷没有变，依旧是“立己达人，自助天助”。为此，达人村给所有商户免租，自种的蔬菜给员工送福利，汉滨酒店给隔离观察及一线防疫人员送爱心餐，给客人承诺“无损”退款，成立“生活应急基金”帮助特殊困难的员工……

当然，疫情尚未退散，达人应该怎样修炼内功呢？童伟标表示，首先，要对自己的公司定位做更精细化分类，对自己的产品进行细分，找到适合自己公司的卖点。

“趁着空档，正好可以重新配置资源。”他说，鉴于这次疫情的发展未知，公司的人员安排也需要重新部署，优化管理流程。