夢想之旅由你定

自從Priceline.com的服務在亞洲推出以來，不少旅遊常客得以隨心所欲，盡享優惠。

編輯囑咐本文作者說：「你何不利用Priceline給自己訂張機票，也好看看它是如何運作的。」

對於嘗試過網上購物的人來說，這個任務可說簡單不過，但是，我卻像探索未知世界般需要鼓起無比勇氣，因為像大部份亞洲人一樣，我對於應用電子商貿服務，並沒有歐美人士那麼在行。

我能不能夠按*priceline.com.hk*的指示正確執行每個步驟？在網上透露自己的信用卡號碼是否安全？我會否親手收到機票？或者機票不知會給放在網上哪個地方？

一連串的疑問不斷湧現。「出價」訂票到底是怎麼回事？Priceline所指的「由你定價」，到底可以怎樣省錢？要節省高達「市價」三分之一的費用，需要付出甚麼代價？我會不會要在凌晨兩點鐘出發，而到晚上十一點才抵達？或者需要乘坐不太安全的航機，包括要在某些落後地區的機場停站，苦候九小時？

Priceline能提供價格優惠，當中定有蹊蹺。

話雖如此，大幅折扣的確有新意而又不乏吸引力，尤其在香港，因為以飛往外地的航班來說，香港的機票是全世界數一數二最昂貴的。Priceline廣泛宣傳「慳的文化」，承諾為長期飽受高昂票價之苦的消費者提供他們負擔得起的機票，使這項嶄新的訂票服務看來值得一試。

那我們應該從何入手呢？首先，Priceline建議顧客事先搜集資料，在出價預訂機票或酒店房間之前先了解一下市場價格，然後把出價訂於比平均市價低兩至三成的水平。

此外，選擇在非旅遊旺季成行，也是成功取得最低價格的竅門。如果旅遊目的地位於區內，你應避開周末的繁忙時間，可以選擇在平日出發，以享受最超值的價格優惠。

最後，靈活的行程時間亦是爭取超值優惠的關鍵所在。如果你不需要在特定的日期成行，那可以選擇多個日期，以盡量提升獲享大幅折扣的機會。

然而，我只能趁周四至周日的長周末假期出門，故此獲得Priceline巨額折扣的機會因而大減。此外，我必須於正值旅遊旺季的八月一日出發，這樣要享有Priceline的折扣，恐怕更難上加難了！

我此行的目的是前往曼谷打高爾夫球，而不知道是否與當地眾多的高爾夫球場有關，自從Priceline於數月前推出服務以來，曼谷一直是最受歡迎的旅遊點。

PRICELINE (4)

name your own price... and save!™
$
.00
priceline.com.hk

搜集旅遊價格資料並不困難，一家相熟多年的旅行社為我報價，國泰、泰航及海灣航空的曼谷機票分別為港幣二千九百四十三元（包括稅項港幣一百六十元）、港幣二千五百六十元，及港幣二千三百五十三元（海灣航空的票價出了名比較便宜，這是因為航班在早上十時從曼谷起飛，乘客要很早起床出發）。

於是我登入Priceline網站，首先大膽出價港幣一千三百元（約一百六十六美元）訂購機票，結果當然未能如願。其實，雖然Priceline讓你自訂價格，但這並不表示你的出價一定會獲得接納。一次不成功可以調整出價再作嘗試，不過如果你每次只象徵式地調高十元八塊，那只會浪費時間，因為網站規定每次重新出價必須比前一次起碼調高港幣一百五十元。數分鐘後，我的出價獲得Priceline接納，成功預訂了一張港幣一千八百四十六元的機票，但當時我還未知道航班時間或出票的航空公司。雖然Priceline通常提供區內航線的直航機，但我無法百分百肯定。

下一步就是要決定是否確認這項交易，我選擇了確認。經過數分鐘，Priceline發出接納出價的通知，並即時透露航班資料。最初我還擔心要乘搭古老的飛機，中途在多個偏僻的地方停站，但結果證明這只是杞人憂天，有關的航程安排絕不突兀，來回兩程同樣是乘搭泰航直航班機，下午三時三十分從香港起飛（很不錯），並於三天後的下午三時二十分從曼谷返港（更加理想，當天早上我還有足夠時間多打一局高爾夫球）。

顧客稱心滿意

即使我的行程時間比較缺乏彈性，並且是在旅遊旺季出發，但也節省了港幣七百一十四元的機票費，折扣率超過百分之二十五，相當於約三千七百泰銖。我成功使用Priceline訂票後，信心大增，於是接著嘗試預訂酒店房間。

在Priceline網站，我可以指定酒店的級數（我要求兩星級）以及在曼谷的所在區域。起初我貪心得很，出價低至港幣二百元，自然又無功而回（Priceline只與國際級酒店合作）。之後，我把出價調高至港幣三百五十元，結果「一矢中的」，並獲得升格至一家三星級精裝酒店的頂樓房間，該酒店不但環境舒適、服務殷勤，而且地點適中。

我從機票上節省了港幣七百多元，而三晚的酒店房租實際上只需每晚港幣二百三十六元。更妙的是，我只需要列印訂房資料，於抵達酒店時交給恭候的酒店人員即可。

至於訂好的機票，我本來擔心會在網上到處遊蕩，結果出乎意料，第二天早上便收到專人送遞上門（視乎個別情況而定，Priceline亦提供電子機票）。雖然Priceline的電腦程式精密而且高度安全，但如果你還是不放心直接在網站訂票，還可以致電Priceline特設的電話熱線，提供信用卡號碼等個人資料，辦理付款手續。

從香港啟程前赴曼谷當日，登機時間慣常性地延遲，而機上乘客爆滿，我於是獲升格轉乘商務客位，可見Priceline出售的機位絕不會比別人差。

對我來說，Priceline的表現好得出奇，而很多旅客亦有類似的愉快經驗。

我在旺季享有的旅遊優惠其實並不稀奇，因為曾經有一位Priceline女顧客，在六月訂購兩張前往曼谷的芬蘭航空機票，每張票價低至港幣一千元，而且更以每晚港幣四百八十元的房租，入住五星級酒店，使她喜出望外。

即使在旅遊旺季，Priceline提供的票價折扣率也可以很高。雅虎香港區總經理蔡寶德為了欣賞世界盃決賽，訂購了兩張來回東京的聯合航空機票，總值港幣四千七百一十元，相對他的旅行社每張機票港幣四千元的報價，便宜了幾乎一半。他回憶說：「這簡直難以置信，我知道當時的機票很難訂，心想恐怕要以高價競投才能買得到。」

經常前往上海公幹的商人吳先生，也對Priceline讚不絕口。他說：「我對穿梭各網站來比較價格已感厭倦，所以乾脆透過Priceline預訂酒店客房。這個網站的操作簡單直接，只有三個步驟，我的出價很快獲得接納，而整個過程僅需五至十分鐘左右。Priceline每周七天、全日二十四小時不停運作，這種方便自然是另一項優勢。我喜歡比較價錢，但又不想耽誤時間，所以Priceline正合我意。」

致勝之道

以上的經驗在亞洲可算是新鮮事物，但Priceline在美國電子商貿市場早已佔

有重要席位。該公司開業短短四年後，年營業額已增至港幣八十億元，與e-Bay、亞馬遜和雅虎等頂級網上品牌齊名，並且是少數真正具有盈利能力的電子商貿公司之一。

Hutchison-Priceline行政總裁甘耀華說：「Priceline的定價服務大行其道，贏盡口碑。」由於成績驕人，長江實業與和黃已入股該美國公司，現合佔接近百分之三十五的股權，成為最大股東。此外，和黃亦與Priceline成立合資公司（分別佔百分之六十五及百分之三十五股權），將Priceline的服務概念引入亞洲。

Priceline於二〇〇二年四月登陸香港，其後迅即進軍新加坡，並以台灣作為擴展業務的下一個目標。但是，公司的擴展行動方興未艾，並已取得經營權可將業務擴展至日本、紐西蘭、中國及印度等地，服務超過三十億人口。

某財經雜誌最近報道：「香港善於把握商機的著名企業再次出擊，當大部分投資者對電子商貿股棄如敝屣之際……和黃卻在廢堆中發掘價低質優的投資項目，並認定業界一旦完成整固，和黃的投資回報將甚為可觀。」

但是，Priceline對和黃的最大吸引力，並不在於股價，而是其經營模式。

和黃集團董事總經理霍建寧表示：「基本因素並沒有改變，我們對這種經營模式充滿信心。如果其他投資者不欣賞，對我們反而更有利。」

其中一個值得留意的基本因素，是網上旅遊服務現佔美國電子商貿百分之三十五至四十的市場，而Priceline更穩佔全球性的領導地位。

該公司創辦人Jay Walker是一個獨具慧眼的發明家和企業家，Priceline現正逐漸發展成為跨國業務，足證其獨到的創新意念廣為市場受落。

甘耀華指出：「你只要了解當中的運作方式，這種經營模式的道理其實不難明白。數十年來，旅遊業一直不知道如何處置過剩的機位和酒店房間。飛機和酒店的大小早已固定，但市場需求卻不斷轉變，所以機位和酒店有時會爆滿，但有時卻乏人問津。當航機一旦起飛，或者天一放亮，潛在的收入便永遠消失。」

「減價會吸引市場上一批原本不打算出外旅遊消費的新顧客。」

事實上，航空公司的航機運載率及酒店的入住率，平均只有百分之七十至七十五。

根據供求定律，調低價格是促銷過剩機位和客房的好辦法，但減價卻會影響原來按市價售出的百分之七十至七十五的機票和客房。正如甘耀華所說，如果減價，「訂價機制與品牌形象將因此蕩然無存」。既然無法改變外在環境，業界便只有採取「收益管理」手法，盡量提升運載率及入住率，以爭取最高盈利。

甘耀華補充道：「但是，問題始終沒有解決，過剩的機位和客房仍然有待出售。這種進退維谷的局面最終由Priceline打破。」

由於Priceline不會在接納買家出價前，向他們透露有關的航空公司或酒店的名稱，所以個別的品牌或訂價政策不會受到影響，只有Priceline顧客自己才會知道乘搭哪家航空公司的班機或入住哪間酒店，以及所支付的價格。

通過Priceline，航空公司及酒店可以售出過剩的機位及房間，因為減價會吸引市場上一批原本不打算出外旅遊消費的新顧客。調查顯示，三分之二的Priceline顧客本來不計劃旅遊，他們成行，純粹是因為價錢合適。若要付出市價，他們便不會成行，因此寧願接受一些彈性安排來換取價格優惠。

甘耀華解釋：「這便是Priceline的特點，我們是撮合買賣雙方的中介人。」

我們的服務並不適合大部分的生意人，他們寧可選擇指定的航班時間

和自己喜歡的酒店，因此Priceline的服務未必人人合用，也不是次次都行得通。它是為時間靈活、喜歡即興的旅客而設，並不適合限定時間和地點的旅程。」

無論如何，任何公司或旅客都可透過Priceline預訂機票和酒店，而且必可獲享當時最超值的優惠。

蓄勢待發

對於能接受「靈活」安排的旅客來說，Priceline提供的選擇好比世界地圖般遼闊，其電腦系統可為接近九千間酒店和三十二間亞洲及國際航空公司物色買家，旅遊點遍及亞太區、北美洲、歐洲、加勒比海及墨西哥等，而其他旅遊點正陸續增加。

儘管Priceline剛涉足亞洲市場不久，但初步反應令人鼓舞，每月的營業額節節上升。

主要的環球互聯網研究集團NetValue指出，priceline.com於推出首兩個月內，已成為香港和新加坡瀏覽人次最多的網站。

甘耀華表示：「整體上，我們的業務增長穩健，認識Priceline的市民亦與日俱增。當稱心滿意的顧客不斷增加，我們獲得的口碑宣傳亦會愈來愈多。與此同時，亞洲人亦開始習慣家居網上購物。我們每周七天、全日二十四小時運作，提供絕對方便的服務。」

此外，Priceline更因地制宜，修改美國的服務系統以適應亞洲市場的需要，提供亞洲首個多種語言、多種貨幣的B2C（商業對消費者）網站。憑著本地化的優勢，Priceline當可輕易進軍區內其他市場。

甘耀華續稱：「我深信Priceline的經營模式將會在亞洲大放異彩，因為它迎合亞洲人喜歡討價還價和爭取折扣的地方文化，同時會吸引更多人出外旅遊。」

精明消費錦囊

提供靈活的旅遊安排。以訂購機票為例，你可選擇多個啟程和抵達日期，或多個目的地機場，讓Priceline®擴大搜索折扣優惠的範圍。

- **預訂酒店的道理也一樣。**你選定酒店的級數後，Priceline將盡量為你爭取升級服務。你更可選擇同一個城市的多個地點，讓Priceline能擴大搜索折扣優惠的範圍。
- **選擇繁忙時間以外的日子。**在較少人外遊的日子，空出的機位及客房自然較多。周一至周四往往比較淡靜，而最好是選擇周二及周三。請盡量避開周末日期。
- **自行出價要合理。**雖然Priceline的服務費用全免，但若你出價不切實際，便需要更改部分條件方可再作嘗試。由於機票及酒店的供應量不斷改變，如果出價稍有延誤，到你再次出價時，機位或客房可能已經售出。
- **精明消費。**出價前，請先致電旅行社或上網搜集特定行程的旅遊費用資料，然後登入*www.priceline.com.hk*（香港）或*www.priceline.com.sg*（新加坡），採用「由你定價」™服務，合理訂價應比一般市價低兩至三成。
- **認識Priceline系統。**訂購機票時，你可自行選擇目的地、旅遊日期和價格，Priceline將代你挑選一家大型航空公司和航班時間。如果預訂酒店房間，請說明你屬意的日期、市內區域和酒店級數，當然還有房租，Priceline便會為你挑選一家適合這些條件的國際級酒店。
- **瞭解互聯網技術。**Priceline採用加密技術，確保你在上網期間所提供的信用卡或個人資料不會外洩。在網上購物，其實比向侍應或售貨員提供資料更安全。
- **需要求助時立刻致電。**如需協助，你可於早上八時至午夜十二時期間，致電（852）3163 0808聯絡Priceline客戶服務部。你亦可透過二十四小時熱線電話，提供你的信用卡資料，十分方便。
- **享受快捷服務。**Priceline每周七天、全日二十四小時不停運作，若你的出價獲得接納，我們將於一小時內以電郵發出通知，而機票（電子機票除外）將於三個工作天內送上。
- **掌握先機。**Priceline特設精選優惠或熱門推介，方便你下次遠行時節省更多費用。請於*www.priceline.com.hk*或*www.priceline.com.sg*登記，掌握最新消息。