


PayPal Open
全球收付平台

智联支付 赋能旅游消费 全链路

共同打造流畅无阻的愉悦旅程





从灵感乍现到入住酒店的那一刻，旅客期待的是全程快速、灵活、个性化且畅通无阻的体验。价格和优惠的确是驱动因素，但如今，旅客会以体验是否真正“无缝衔接”来衡量提供旅游服务的品牌。

因此，在线旅行社（OTAs）、航空公司、旅游运营商、邮轮公司和酒店纷纷加大投入，打造“全程互联”的旅行体验。

而支付，正是实现这一愿景的重要一环。

旅游业在 经历哪些变革？

旅游业正在经历一场根本性转变，其驱动力来自消费者行为数字化和日益流动化、全球化的客户群体。

旅客渴望“无缝连接”

如今的预订流程跨越多个平台、不同合作伙伴及支付方式。然而，旅客却期望在每一步都感受到个性化与连贯性。

他们还期待灵活性。随着旅游需求增长，旅游企业不仅需要满足这些期待，还需要寻找新途径来提升运营效率与客户忠诚度。



全球复苏的行业

2024年，国际旅行已恢复至疫情前水平¹。包含旅游和电子商务在内，消费者对企业的跨境支付规模2024年已达4.5万亿美元，预计到2032年将增长至7万亿美元。旅游业作为其中重要组成部分，也将随之持续增长。²

中国入境游新趋势⁴

- 客源结构变化：携程数据显示其2024年入境订单除了东南亚和东北亚，美国、澳大利亚、英国和法国也成为主要客源市场
- 自由行、深度体验和小众目的地均在升温，预示着入境旅客将会购买更多样化旅游和交通服务
- 社交媒体驱动旅游购买决策：入境旅客的决策越来越依赖数字平台和社交媒体，从而拉升对移动支付的需求

欧美旅客的支付偏好：

各国旅游企业正迎来全球旅客。根据PayPal内部数据，不同国家消费者在向中国跨境网购时表现出来的支付偏好也呈多元化⁵

- 60%的美国用户通过PayPal用信用卡进行支付
- 64%的德国用户习惯把银行卡作为资金来源
- 68%的英国用户、70%的澳大利亚用户和77%的加拿大用户通过PayPal用银行卡支付

✓ 全球旅游总预订额预计从2024年的1.6万亿美元增长至2025年的1.72万亿美元³

✓ 在线预订额预计2026年达1.2万亿美元（占市场份额65%）³

✓ 2024年中国入境旅客同比增长超60%⁴

✓ 2024年中国入境旅游收入同比增长近80%⁴

¹ UN Tourism, 'International tourism recovers pre-pandemic levels in 2024', 2025. Available at: <https://www.unwto.org/news/international-tourism-recovers-pre-pandemic-levels-in-2024> (Accessed: July 2025)

² FXC Intelligence, 'Cross-Border Payments Market Report', 2024. Available at: <https://www.fxcintel.com/research/reports/how-big-is-the-b2b-cross-border-payments-market> (Accessed: July 2025)

³ Phocuswright, 'Travel Forward: Data, Insights and Trends for 2025', 2025. Available at: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Research-Updates/2024/10-insights-that-should-be-on-your-radar-in-2025> (Accessed: July 2025)

⁴ ITB中国2025/26旅游趋势报告，该报告由行业研究公司Tourism Economics和旅游服务提供商携程集团联合发布，数据基于对超过1,400名ITB China买家团成员进行的定量调查

⁵ 截止2025年8月28日过去一年的PayPal内部数据

支付赋能旅程每一步

每一趟旅程中，旅客都需要进行多次支付。支付体验直接影响着旅程的流畅度、消费信心，以及他们在途中进行额外购买的可能性。



出发前：预订、在线旅行社（OTAs）与旅游运营商

旅程始于预订。这本应是最简单的环节——却往往成为旅游企业流失客户的节点。而提供可信赖的支付选项，从第一步就能影响用户的选择。

行程中：公路、铁路、航空与海上航行

预订完成后，新的支付场景随之展开。航空公司将服务拆分为独立收费项——如选座、行李、餐食、WiFi和升舱。这使支付成为旅程中需要反复操作的行为。对火车、邮轮及其他交通方式的使用，也在从预订到登舱前往目的地的各个环节中增加了支付需求。

这些互动环节不仅是为旅客带来自由与便利的机会，更能为企业提供宝贵的客户洞察，助力优化产品组合、定制个性化服务，为未来的旅程打造更精准的体验。

目的地：酒店与接待服务

酒店应该像零售商一样提供方便的支付体验：无论线上或线下，让旅客都能使用银行卡代扣或数字钱包支付。将支付打造为无缝旅程的一环，能够有效提升消费额与满意度。

支付整合旅游体验

随着旅客在旅程中前行，他们期待在每个阶段都能享受同样流畅的体验。实现这种一致性并非偶然——支付正是其中的关键一环。



支付的影响

从旅客的视角出发，旅程应该是连续的，但从全球旅游的整体来看，却可能是碎片化的——而旅客会察觉到。

使用PayPal支付旅游和交通服务的消费者，获得积极购买体验的可能性会高出24%⁶，这凸显出流畅的支付方案可以弥合断层、提升旅程体验。

支付服务商的全局视角

单个旅游品牌只能看到自身涉及的环节，而像PayPal这样的全球支付服务商却能纵观全局。这种更广阔的视角使其更容易洞察消费行为模式，还可以为旅客识别风险信号，并在各触点提供更个性化、更安全的体验。

为旅游行业的合作关系增值

支付服务商不仅处理交易，更连接起整个旅游业的生态系统。在过去，旅游服务平台与旅游运营商之间的结算需要数天，如今仅需几分钟即可完成，这既简化了运营，也使得提供更敏捷、个性化的体验成为可能。

构建面向未来的旅游支付策略

构建与时俱进的旅游支付策略和方案，以下是值得思考的四个关键问题：

01. 预订渠道之间是否整合？

旅客会在App、浏览器、电话客服中心与线下服务商之间切换。支付流程中的任何中断都可能导致订单流失。

- 确保客户能够随时无缝接续未完成的流程
- 准确识别使用游客身份预订的客户与回头客
- 提供流畅的跨渠道结账体验

02. 是否清晰掌握支付表现？

若缺乏跨渠道、跨区域、跨市场的整体视角，往往难以察觉收入流失。

- 追踪支付成功率、拒付率、弃购率及处理成本
- 识别高效和低效的支付渠道
- 运用数据洞察优化支付方案，选择符合业务逻辑的合作方

03. 客户能否使用合适的货币和支付方式？

旅客期望以自己偏好的方式支付。若无法提供本地化的支付方式和货币选择，则可能错失订单。

- 支持各市场主流支付方式
- 开通本地货币支付以减少支付不便
- 快速适应新兴支付趋势

04. 是否利用支付数据提供个性化旅游体验？

支付数据助力揭示谁是最有价值的客户，以及如何吸引他们回来复购。

- 识别高价值旅客和频繁预订者
- 基于消费模式定制专属优惠与忠诚度奖励
- 运用数据洞察来推动服务升级和附加服务的销售

借助人工智能 进一步优化旅程

成功的AI战略始于对旅客旅程的清晰洞察。您需要精准了解下面这些环节：

- 1 旅游服务中的断点
- 2 消费者放弃预订的时刻
- 3 咨询最集中的地方
- 4 支付相关的痛点场景

掌握这些信息，才能将AI精准聚焦于最具改进潜力的领域，直击痛点，提升体验。



人工智能提升旅客体验

预判客户需求，打造更个性化的旅程体验

AI通过分析历史预订数据、搜索模式和季节性趋势，对旅客行为进行预测，具体方式包括：

- 预判升舱或附加服务等潜在需求，提供有吸引力的组合方案，为高价值旅程提供分期付款计划
- 针对不同航线或目的地，预测旅客更偏好的支付方式（如PayPal、先买后付、数字钱包、卡支付等）
- 根据支付偏好优化结账流程，优化币种展示

维持旅客满意度

借助AI识别存在客户或者订单流失风险，并通过及时干预：

- 识别预订过程中的早期预警信号，包括缺少支付选项
- 触发定向优惠、折扣或激励措施以挽回这个订单
- 主动异常处理：提前识别潜在问题，如支付授权失败、订单信息不匹配等，并且在客户察觉前解决问题



人工智能提升旅游企业运营效率和利润

人工智能正在改变旅游企业，助力优化运营流程

创新的客户连接方式

以聊天机器人和虚拟助手为代表的对话式 AI，已能处理从首次咨询到复杂订单修改的各类需求。它们全天候7×24小时在线，既能有效缩短等待时间、降低客服成本，也能提供即时支持。

针对需求匹配定价策略，助力企业提升利润空间

动态定价模式可以基于需求、竞争态势和客户价值进行实时定价，从而实现：

- 提升高端套餐的购买转化
- 通过量身定制的优惠促进复购
- 根据客户终身价值（LTV）匹配支付方案



更智能和用户友好的支付方案

AI可以根据卡类型、发卡行和交易金额，自动选择最优支付路径；还可实时分析交易模式，识别异常行为，带来更高的支付成功率、更低的处理成本、更少的失败交易。

AI还能够在毫秒级的时间内分析数百个数据点，根据历史和交易类型动态调整风控强度，减少对真实旅客的误拦截。在保障安全的同时，保持支付流程的高效、顺畅与用户友好。

让支付成为 您的竞争优势

支付已发展为旅游企业竞争、增长与维系客户的核心环节。对于一边应对成本上升、复杂消费行为，一边满怀全球增长雄心的旅游企业而言，选择合适的支付合作伙伴至关重要。

PayPal 全球收付平台*为您提供一体化支付方案，借助AI，助您简化运营、整合客户体验，包括实时支付与灵活支付选项，以及先进的欺诈防护。PayPal 全球收付平台易于集成，助您收付全球、激发增长、持续领先。

您在支付管理上投入的时间越少，就越能专注于打造更优质的体验，把握旅游行业无限机遇。



预约
一对一咨询

PayPal Open 全球收付平台

* PayPal全球账单、PayPal快闪收单、PayPal全球收单、PayPal Pay Later先买后付、卖家保障、风险管控服务对应产品及服务和PayPal包裹追踪服务都属于PayPal全球服务（定义如下）。您需要首先在PayPal运营的中国网站（PayPal.cn）上接受PayPal中国跨境支付服务用户协议并注册PayPal账户，以进一步申请相关服务。PayPal全球服务由我们合作的PayPal关联企业为您提供，遵循并受到“PayPal全球服务条款”的约束。

本内容仅供参考。
在做出任何商业决策之前，请务必咨询独立的商业、税务、财务及法律建议。

本内容2-7页主要节选自PayPal: How connected payments are transforming travel-The evolving traveller experience; 8-10页主要节选自PayPal: AI and predictive analytics: Evolving travel payments: How AI can help boost travellers' payment experiences

