

星级旅行社系列专访之一

她,1999年创办郑州金辉旅行社,9年间连续获得“郑州市旅游服务质量最佳单位”、“河南省最佳旅行社”、“游客最喜爱的十佳旅行社”、“郑州市尊老敬老十佳单位”等十多个荣誉。2008年3月,她的旅行社又成为郑州市首批四星级旅行社的6家之一。她就是郑州金辉旅行社总经理孙燕。日前,拖着病后虚弱身体的她与记者聊了她的“坚持特色之路,提升服务质量”的经营策略。

晚报记者 唐善普



浮戏山拍手定情节周日举行

4月6日至8日,有“中原情人节”之称的浮戏山拍手定情节,将在雪花洞广场举行。浮戏山拍手定情节活动是依据浮戏山古老的“跑花山”民俗而来,并融入现代人恋爱方式。活动中的鸳鸯桥“激情速配、爱情闯三关”,将军寨“浪漫狂欢、艳遇放歌”,梨园播主等名家戏曲献艺,武术、杂技等表演,让游人充分体验“爱在浮戏、情定中原”的乐趣。

唐善普 张利鸽

变,才能永远比别人快半步

专访郑州金辉旅行社总经理孙燕

我最看重这个奖

“郑州市旅游服务质量最佳单位”、“河南省最佳旅行社”、“郑州市最佳旅行社”……不到10年,金辉旅行社先后获得了省市数十种荣誉。但孙燕告诉记者“最看重四星级奖”。

记者了解到,此次郑州市评定星级旅行社,首批四星级仅6家。

孙燕告诉记者得这个奖轻松也不轻松。不轻松是因为160多家同行竞争激烈,而且考评的项目多且细,从管理、广告宣传、服务监督、企业信誉、经营绩效、安全生产和旅游产品等

多达10项的基础分评定,到营销、创新、公益活动表现、服务质量及社会效益等8个方面的鼓励分评定,每一项都据实评比,来不得半点虚假。说轻松是因为金辉旅行社成立以来,一直以打造百年企业的标准来要求,从制度制定、内部管理、队伍建设、企业文化打造、特色经营、提高服务质量等方面,都做到了细致、认真、严格要求,在评审中能轻松过关。

“机遇最垂青有准备的人。但我深知荣誉的背后是压力。”孙燕感慨说,“它就像一面镜子,时时提醒我们不能辜负这四颗星,更要对得起每位客户。”

未来竞争的核心是服务

采访中孙燕提的最多的是“危机”。她说,旅行社的“危机”是旅游产品严重的同质化,它已制约了行业发展,随着旅游市场的变化,游人已从单纯的信息需求上升到更高层次的综合服务。“金辉以前是靠特色化经营比别人快半步,当更多的旅行社通过模仿追上来时,就要在更高层面上寻求突破。”

“这个突破口就是提高服务水平。”她认为,产品可以模仿,但服务质量与水平的精髓是模仿不来的,旅行社未来的竞争核心是服务。在这一点上,她又一次走在了前面。



3月29日,省体育局轮滑大队的工作人员及“五位福娃”到被国家环保总局列为国家生态示范区建设试点区的丰乐农庄,参加植树活动,表达人们对北京奥运的祝福。

陈建英

公告

尊敬的联通用户:

我公司将于2008年4月3日、4月6日、4月10日晚00:00-06:00对GSM网络进行升级改造,届时可能会给郑州上街、中牟、新郑、荥阳部分用户的正常使用带来不便,敬请谅解。如果当日升级时间过后,您手机通话和业务使用仍有问题,请咨询客户服务热线10010。

特此敬告

中国联通郑州分公司
2008年4月1日

“星级旅行社系列专访”邀你登场

2007年郑州市首批星级旅行社揭晓后,第一旅游推出获奖旅行社系列专访,着力宣传展示获奖旅行社企业形象。有意参与活动的获奖旅行社,请与13803817685或67655017联系。

附:2007年郑州市首批星级旅行社获奖名单

15家获奖旅行社:郑州春秋旅行社、郑州金辉旅行社、省老年旅行社、郑州嵩山少林旅行社、河南登封国旅、郑州纵横旅行社、郑州翔云旅行社、省天之涯旅行社、郑州豫华旅行社、新郑青旅、郑州恒信旅行社、巩义青旅、河南丰源旅行社、郑州中梁旅行社、郑州新亚旅行社。

采访后记

“没办法,我不敢关机。”采访被打断数次,孙燕歉意地说。记者到那时,刚出院的她正向工作人员交待工作。一个小时采访中,她接了5次工作电话,三次被请示的员工打断,外加两次同行及景区的拜访。

“她做完手术后员工就不时地到医院来办公。说是静养,其实比平时更累。”面对家人的“告状”,孙燕调皮地笑笑,接过中药一饮而尽:“好苦!”随即又一句“苦尽甘来,快好起来”惹来在座人会心一笑,一个十足的女性孙燕。而贴近市场特色经营、做自己的蛋糕、细致、人性化管理的经营理念及业绩,又为她赢得了骄人的业绩。“我喜欢‘变’,这样我才能永远比别人快半步。”孙燕自信地一笑,很容易就感染了其他人。

旅游向导

每周二、四刊登 规格:4cm*5cm 价格:260元/块/次

订座电话:13803817685 66683660 13017676371

魅力鲁山直通车-----石人山 画眉谷 好运谷

石人山大峡谷漂流即将开漂 L-HEN-GN0240

中原独秀 杜鹃花海 峡谷漂流 世界大佛

石人山+画眉谷 2日238元

石人山+好运谷2日238元 画眉谷+好运谷1日138元 石人山1日138元 (欢迎同行组团)

专线操作 66210063 66250171 团体咨询:13613808080 地址:大石桥锦绣苑9楼 (人民公园西门正对面)

天池山 国家4A景区 河南十佳魅力景区 奇山秀水 伏牛天池 一日游148元 两日游248元(含游船) +白云山三日游368元(农家) 468元(宾馆) 郑州金辉旅行社 67025255 郑州金太阳旅行社 68729034 大河旅行社 63963053

科普游观溶洞, 猜灯谜赏美景 神仙洞 +古县衙 88元 河南大河旅行社: 0371-66209899 66219300 郑州华夏旅行社: 0371-66777121 66777125 河南中国青年旅行社: 0371-61789859 61789869 河南光大旅行社: 0371-60968699 65867186 景区咨询电话: 0371-69225888 69225999

河南职工国旅 省总工会直属国企 河南省十佳旅行社 许可证号: L-HEN-GJ00035 真行者,当造品质游! 为您去伪存真,让您悠然旅行!

蝶谷 2日228 通天峡 2日238 画眉谷石人山 (再次联合) 2日238 龙潭+牡丹 1日118 八里沟 1日108

品质昆大丽7日双飞 2星2660 3星送4星2850 香格里拉双飞8日2850 品质华东980 精品北京880 海南 分界洲岛 4星纯玩2060 蜈支洲岛 贵族纯玩2180 三亚 进出纯玩2200

品质港澳周六必发 2580 极品港澳 4080 215品质泰新马 4880 品质 日韩10日9600 澳新12日12800 欧洲11日13600

青天河1日118 云台山1日198 花都温泉1日198 另请关注我公司同期商报旅游版独家专线! TEL:65655878 65655778 65655828 65655800