

# 10年打拼 10年感悟 做旅游 创新能力永远不能丢

## 专访郑州金辉旅行社总经理孙艳



### 回顾过去

“我要专心和你谈!”聊之前,孙总放下手头一切工作,坐在茶几前,边泡功夫茶,边风趣地对记者说。

正是她的这种专心和认真,创办于1999年的郑州金辉旅行社10年来殊荣不断,先后获“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”、“郑州市四星级旅行社”等10多项,她个人也获得2007中国策划年会中国旅游营销策划杰出人物奖。

### 直面现在

“这种喜悦一直持续到今年年初,当时我们给今年定的目标是超过去年50%,实际上第一季度开局真的不错,但随后一系列事情的发生出乎大家意料,出于安全考虑,出游人数剧减。”孙总说,“3月我们刚把人员工资给涨高,大家积极性很高,都准备大干一场,但没有多少出游者,你还得每天做准备工作。有时真的感觉时间比

### 展望未来

谈及将至的2009年,孙总说,2009年国内旅游业的竞争会更加激烈,原因大概有二:一是今年年底旅行社全面放开,加入竞争行列的队伍会增大。二是金融危机对人们心理和生活层面产生不同程度的影响,入

### 10年走来,金辉终成郑州市首批四星级旅行社

在这些奖项中,最让她心仪的是“郑州市四星级旅行社”这一殊荣,因为这个奖项是郑州市第一次评,并且全市160多家旅行社仅评6家,考评项目多且细,但金辉旅行社最后还是拿到了。得这个奖项不容易,但也蛮轻松,因为金辉自成立以来,一直以打造百年企业的标准来要求自己,从制度制定、内部管理、队伍建设,到企业文化打造、特色经营、服务质量等,都做到了细致、认真、严格,所以在评审中才能轻松过关。”

“如果说2002年以前取得的成功有运气成分在里面的话,那么从2002年起,我们就有意识地做自己的东西,‘我到北京上大学’、‘我到上海看世界’等夏令营的成功举办,让金辉既赢得了市场,也赢得了口碑。但时间一久难免有模仿者涌来,所以从2006年后我们就开始思考,企业要想长久发展,必须要有自己的核心竞争力,要做品质、做品牌,要不断创新。只有创新,才能保证永远走在别人前面。我们是这样想的,也是这样做的,所以2007年我们的业绩一下子翻了番。”

### 突发事件,考验出平时细微服务没有白做

非典时还难挨,非典时期大家起码心里有数,知道这个市场暂时不会放开,何时放开政府会通知。但这时旅游市场是放开的,放不开的是人们出游的心境,但何时大家会突然想出游我们又不知道,所以每天只好不停地做准备工作。”

“欣慰的是,因为金辉的服务和品牌、品质,使得我们有一批固定的顾客,在这里还真得谢

他们。也只有这样,你才会意识到,服务、质量、口碑是多么的重要,也只有平时一点一滴的细微服务,才换来顾客的信任,才有了企业的抗风险能力。不过下半年还不错,因为之前想到了企业的长远发展之计,秋季适时开辟出的个性出游线路在给游人出游提供便利的同时,也让我们不致太惨。”孙总说。

### 2009年 有挑战有机遇更有竞争

境游人数会锐减。欧洲、日、韩等地是我们入境游的主要客源地,入境游人数会锐减。受此影响,原来不屑于做国内游的社团也会争抢国内市场,这无疑也会加剧国内旅游市场的竞争。

孙总笑言:“越有挑战越有竞争,就越能考验大家的能力,研究市场,适时调整经营思路,针对人们出行预期设计出适销对路的旅游产品、广泛开发深度游等,不断创新经营,机遇总会青睐我们的。”

曾有专家说:旅游业是个敏感的行业。在这个敏感的行业里摸爬滚打了16年之久的郑州金辉旅行社掌门人,对于过去拥有的成功和喜悦记忆犹新,面对不尽如人意的2008年和将要到来的2009年,郑州金辉旅行社总经理孙艳,这个温文尔雅、漂亮端庄的掌门人一脸认真地说:“创新!创新能力是企业的核心竞争力,永远不能丢,只有这样企业才能有常态,才能保持长久的发展。”

晚报记者 刘书芝

## 相亲相恋相爱 我们一路见证

### “郑州晚报单身俱乐部”会员征集进行中 活动诚征冠名及合作商

上周,“郑州晚报单身俱乐部”成立的消息一见到,就引得单身朋友争相询问:“我们怎么加入这个俱乐部?加入‘郑州晚报单身俱乐部’收费吗?加入之后我们能享受哪些会员待遇?俱乐部会针对会员安排什么活动?”冲着郑州晚报品牌度和诚信度来的单身朋友的询问,一时让67655017咨询热线热得烫手。

### 免费加入 共享交友平台

“郑州晚报单身俱乐部”旨在利用自身的平台,让优秀的单身男女聚在一起,为单身朋友提供交友的便利。如果你是年满18周岁,单身(单身含义以我国法律规定为准);如果你正直诚实,守信;如果您想通过“郑州晚报单身俱乐部”提供的交友平台认识更多的朋友,你都可以填写下表,成为我们的会员。填表我们对你的唯一小要求就是:提供的信息必须真实有效,这是对他人负责,更是对自己负责。

### 晚报活动 会员待遇参加

成为“郑州晚报单身俱乐部”会员后,郑州晚

报·第一旅游随后举办的温泉之旅、滑雪之旅、奇观之旅等,都可以优先参加,并享受优惠价。

- ①从单身到相识,我们将一直关注;
- ②从相识到相恋,我们将寻找共同的景点,让您分享快乐;
- ③从相恋到相随,我们将举办一次“百对情侣有奖免费游海南”活动,没准儿您还有机会成为幸运之星。

感兴趣吗?填写表格加入吧。

表格邮寄或送至:陇海西路80号郑州晚报经营中心综合部(收)

活动咨询:67655017 13803817685



### 郑州晚报单身俱乐部报名表

姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_出生年月\_\_\_\_\_学历\_\_\_\_\_籍贯\_\_\_\_\_

身份证号码\_\_\_\_\_联系电话\_\_\_\_\_工作单位及职业\_\_\_\_\_

会员要求:①年满18周岁单身男女(单身含义以我国法律规定为准)。

②所提供的个人信息必须真实有效,对自己负责也对他人负责。



### 鸵鸟园 门票优惠至半价

从即日起至2009年1月25日,郑州金鹭鸵鸟园门票实行半价优惠。

鸵鸟园是我国目前最大的鸵鸟养殖场。在这里,不仅可以赏鸵鸟、喂鸵鸟、骑鸵鸟,还能体验惊险刺激的高山滑草、大型体能娱乐场、儿童乐园等游乐项目;而赛马、摸鱼、垂钓、烧烤等适合不同年龄游玩的200多个娱乐健身设施趣味横生,处处洋溢着欢笑和惊叫。

冬季来临,这里的餐厅还为游客提供独特方法保鲜的槐花宴和营养丰富的鸵鸟宴,清香扑鼻的槐花和鲜美的鸵鸟肉及鸵鸟蛋,营养价值特别高,那可是冬季进补的好东西哦!

扶秀丽

## 旅游向导

每周二、四刊登 规格:4cm×6cm 价格:260元/块/次

订座 13803817685 66683660 13017676371

冬天,到中国死海享受“热漂”,是对身心最贴心的呵护!!

温馨提示:  
水温37摄氏度 泥温42摄氏度 室温25摄氏度  
一年四季都可漂

# 冬季旅游哪里去 中国死海泡温泉

这里的盐水平浮不仅具有舒缓疲劳、缓解精神压力的作用,而且还有美容养颜、康体健身的功能。而“恒温黑泥浴”借发热排出体内毒素,促进人体新陈代谢,提升免疫功能。

QQ: 919856171

景区网址: www.chinadeadsea.com

自驾车路线:连霍高速-三门峡-运三高速-运城东下路即到景区(行程约三小时)

报名电话:67800777 景区驻郑联络电话:13253435759 0359-8966737

河南省中国青年旅行社 您的每一次旅游 都为希望工程捐赠了一元钱

# 港澳 韩国

品质双飞 2180元 特惠团 1580元 首尔/济州/牛岛 4880元 郑州直航五日 (前20位报名的游客,可优惠80元)

(全程专业领队,细心呵护,让您轻松无忧)

# 泰新马 日本 澳新 欧洲 海南

品质十一日 4980元 全景六日 5880元 十二日 11900元 六国十二日 11800元 双飞五日 1580元

另有多条国内及出境精品线路,欢迎来电咨询!!

报名电话:66618355 66618366 66618377 工作QQ:13951926