

旅游直面危机②

练好内功,开拓旅游新商机

——专访河南康辉国际旅行社总经理王西堂



为了采访王西堂,记者前前后后打了多次电话预约,倒不是他摆架子,实在是因为他太忙了。周三上午给他打电话,他凌晨刚下飞机;周四要去洛阳谈一个大项目,而周六他又要去北京参加康辉集团明年的工作重点研讨会。在他忙碌的身影背后,河南康辉欣欣向荣发展的蓝图一步步清晰、完善起来。

1985年从部队转业回来,王西堂才开始涉足旅游业,在那个环境急剧变迁的年代,他抓住了难得的机会,凭着自己敏锐的观察力和执著前进的精神,从一名基层导游人员一步步成长为执掌河南康辉这样一家有着600名员工的国际大社的掌门人,20多年一路走来,步履稳健,目标清晰。对于河南康辉过去14年的骄人成绩,绝口不提。说的最多的,就是他目前一直为之忙碌的,在金融危机大考验下,河南康辉现在、明年的应对工作,如何才能抓住国家号召全民旅游、台湾“大三通”等危机中的难得机会,继续发展前进。

晚报记者 刘书芝 贾晓娜

低迷时期 抓紧时机练内功

作为中国康辉旅游集团有限责任公司在全国的近百家控股旅行社之一,河南康辉主要经营入境游、国内游、出境游。采访王总,难免要提起金融危机对其的影响。“2008年和2007年相比,业务量下滑近30%,其中入境游下滑最严重。”面对旅游市场今冬的低迷情形,王西堂给他们的有新计划:“我们刚好利用这个空闲让员工充充电。之前忙的时候都是天南地北地跑,很难有时间聚在一起交流学习,现在刚好可以请专家来给员工进行一下培训。”

统一采购 让旅游三方共赢

如何才能让游客花最少的钱,享受最高的旅游服务?这可能是每个旅游从业人员最关心的问题,王西堂也一直在寻求解决之法,而且目前已初见成效。

细心的市民还记得今年国庆前后的“郑州一家家界旅游专列”吧,1500元左右就把凤凰古城、张家界、黄石寨、天子山、袁家界游个遍。王总说:“这只是2008年的一个尝试,这个专列开得很成功。明年我们设想联合更多大的旅行社,组成联合体,统一采购,开辟专列、专车、包

非常时期 开拓一切旅游商机

“大家都说金融危机,既然有‘危险’肯定就有‘机会’,关键是我们如何看待、如何把握。”王西堂说。2003年的非典,曾在短期内对国内旅游业造成很大的冲击,但实际上非典的暴发并没有摧毁中国旅游业,相反却激发了全民对身体健康、生活品质和生态环境的空前关注,激发了国内消费者对休闲度假的强烈需求。“这次金融危机如果能真能

“另外,我个人感觉今年旅游市场还不是最淡的时候,金融危机对入境游的影响更多地会反馈到明年,所以明年入境游市场会更低迷。另外,金融危机对我国公民的影响不大,如果有影响可能也只是影响出游信心。所以明年国内市场大有可为。我们现在对人力、物力、内部结构进行调整,明年将增加国内旅游线路的策划、宣传,争取把国内业务扩大到五成以上。”王西堂以自己丰富的经验,带领手下的员工们,就这样心平气和、信心十足地站在危机面前。谁敢怀疑他们不是明年的赢家?

机,让游客、景区、旅行社三方达到共赢。我们明年还准备大力开发高端市场。从上个月开始,我们就联合河南中旅、国旅等5家旅行社,推出‘海南尊贵游’,价格比普通的海南游高1000多块,但效果还是不错。回来的游客都说,这才叫旅游,一不进店,二不随便增加自费项目,看似团费高,但是总的花下来就这么多,比那些低价团最后花的还要少。下一步我们还准备推出华东五市、云南丽江等传统热线的尊贵线路,让游客体验真正的旅游。”

对中国旅游产业产生冲击的话,没准也是一次净化旅游市场、把‘零负团’赶出市场、开发高端旅游的机会。”王西堂一脸认真地说,“作为管理者,非常时期更应该放宽思路,比如我们就准备抓住洛阳牡丹花会、世界邮票展的机会,商谈包机事宜。总之机遇很多,看如何把握,把握好的话,2009年旅游很值得期待。”

掌门人共话旅游新蓝图

非常时期,服务更需人性化

——专访河南省海外旅游有限公司副总经理张颖卓

采访河南省海外旅游有限公司副总经理张颖卓,有时觉得很顺畅,有时又觉得很难。问她企业取得的成绩和经验,她说已属于过去,她更注重踏踏实实做的,在一再追问下她犹豫半天,才说出“河南省诚信旅行社”、“河南最佳旅行社”等。但当说起工作感悟、旅游服务时,她则滔滔不绝。在她看来,品质线路大家都会推出,最后拼的就是人性化的服务,谁能用服务赢得客人认可,谁就能最大限度地占有市场,品牌影响力就会越做越大。

晚报记者 刘书芝 毛艳青

优质服务 让游客获得美好体验

张颖卓说,旅游从本质上讲就是人们离开惯常环境到其他地方去寻求某种体验的一种活动。到海滨去旅游,是为了体验海洋的自然环境与在此环境下形成的社会人文生活;到沙漠去旅游,是为了体验沙漠的自然环境与在此环境下形成的社会人文生活;到国外去旅游,是为了体验那里的异域风光、异国风情……从这个意义上讲,旅游就是人们去异地体验的全过程。旅游服务的人性化就在于如何让游客获得一个美好的体验。

“所以我们要求人性化服务融入在旅游的每一环节。去新马泰旅游,客人人手一张电话卡,方便随时与家人联系,免去家人的担心,也和家人分享旅途的愉快。出发前一天,领队会逐一电话沟通,注意什么、随身能带什么、不能带什么等,都在叮嘱范围。面对投诉,没有是最好的,我们要求工作人员不要撇责任,不要一味辩解分个谁对谁错,而应该想着怎么来解决问题。我们这样做,就是想让客人玩得开心、玩得舒心,不能因为一点点疏忽扫了游兴。”

非常时期 旅游服务更需人性化

采访张颖卓还能听她讲好多旅途故事,也能从中学到很多应急处理办法。讲汶川地震时,“当时我们共有5个团滞留在地震一带,第一时间我们要求大家撤离。但当时峨眉山震感不明显,好多游客不愿意回来。有的团就让大家在协议上签字,说是自愿不回来。我们没有那么做,我们考虑的还是客人的人身安全,一是不了解震情,不知道下一步还会发生什么事;二是万一最后滞留客人多,想坐飞机返回都是麻烦事。所以我们一方面向客人讲明情况,做客人的思想工作;一方面专门安排工作人员在机场换票,让客人一到机场就能坐上

飞机安全返回。”说起前段时间的泰国动乱,张颖卓说:“‘泰新马线’是我们的主打线路之一,当时动乱时我们也有几名客人在泰国。在那几天,我们的领队天天和客人吃住在一起,每天带着大家就餐,保证饭菜不重样。当时有的团提出要客人增加旅游费用,我们没有,以至于要回来时有的客人还要接着去新加坡玩,是我们人性化服务让他们对我们信赖有加。现在想去泰国,为了让客人放心,不仅泰国方面和我们签订安全承诺,我们也会向每一位客人承诺出游安全。”

现在出境游 价格优服务质量也优

谈及欧洲游、澳洲游降价很多,有的市民担心旅游品质、服务质量也会受到影响,张颖卓说,完全没必要担心。降价主要是因为机票降价、欧元贬值、接待地酒店降价,旅游成本减少,旅游费用自然就降了下来。实

际上现在出游机会很好,除可享受实惠价格外,因为客源少,游客还会享受到更加超值的旅游服务。“客人就那么多,大家抢还来不及。谁敢不提供更好的服务,留住客人。”张颖卓笑说。

<p>通商有 货运·搬家专栏 广告刊登热线: 66568866</p> <p>63826779 加东 66246077 加西 长短途货运</p> <p>拆装家具 空调 长短途货运 专业搬家</p> <p>66666010 吉利 66666448 66661522 吉利 66661622</p> <p>长短途货运 63939450 顺利 63948000 63929250 顺利 63947555 66314999 顺利 自备2---20T车辆</p> <p>搬钢琴 大件 厂矿 院校 搬迁</p> <p>总部 68888888 1 中原区 67111111 2 管城区 66666611 3 金水区 63929333 66836587</p> <p>114转利民搬家</p>	<p>金水区 67333333 天顺 66667771 中原区</p> <p>66666605 康利</p> <p>66222358 平安 65222999 平安</p> <p>114转惠民搬家 网址: www.zzhmbj.com.cn</p> <p>军工 各区 10线 67420111 66666662 65999999</p> <p>专业搬家 65011111 三人专业搬钢琴 如意 66666660 长修空调 68888887 拆装家具 专业保洁</p>	<p>68882333 平安 63866120</p> <p>顺达 66666661 专业搬钢琴·拆装家具·拆装空调·长短途货运24小时服务</p> <p>66666929 吉利 66666939 66665500 吉利 66665511 总部</p> <p>06年度荣获河南省“百姓信赖诚信企业”</p> <p>633 88888 636 88888 657 88888 热线: 63831383 67999999 6558888 66310000 66338704 66200777 66665666 66697777 67273888 63957777 63777777 63730222 65591666 63620000 114转吉祥搬家 网址: www.jxbj.com 118114转吉祥搬家</p>
--	--	---