

# 用品质说话 铸就品牌竞争力

——专访河南省中国青年旅行社总经理李中华

# 品牌彰显实力 品质成就未来

——访河南省中国旅行社董事长唐伟平

联系采访河南省中国青年旅行社(以下简称省中青旅)总经理李中华,被一再推迟,他不是去踩线,就是到景区或景点谈合作。上周日,仍在办公室忙碌的他终被记者“逮个正着”。作为中国第一家上市公司的成员单位老总、河南省著名旅游大社的掌门人,李总的采访常被一个又一个电话打断。忙而不乱、才思敏捷的他,总能在忙碌之余很巧妙地把话题从他本人引向旅行社:“我本人没有新闻点,省中青旅值得聚焦,我幸运和自豪的是能和我们这个极富影响力、极富创新精神的优秀职业团队一起,来成就事业的梦想。”

晚报记者 刘书芝 贾晓娜



唐伟平,河南省中国旅行社董事长。1990年大学毕业,曾先后在省政府外侨办、省旅游局工作,2001年进入中旅,先后任副总经理、总经理,现任河南省中国旅行社董事长。

唐总的谦虚低调,让记者的采访费尽周折。此前几次预约,均被其以各种理由婉拒。12月24日,利用他刚从北京返回的“空隙”,记者总算如约与他见了一面。谈及企业产品、经营理念和优势,他如数家珍地聊了起来。其中,他谈得最多的,是如何利用中旅的品牌及网络优势打造品质游产品,突破价格战重围。

晚报记者 刘书芝 鲁虹

## 六优势 用品质铸就品牌

说起省中青旅,李总喜欢用八个字来概括其主题思路:“诚信、规范、品质、发展。以诚信促规范,以规范求品质,以品质铸品牌,以品牌谋发展。”

成立于1983年的省中青旅作为“老字号”之一,在河南旅游市场颇具竞争优势。这种优势表现在品牌、人才、机制、品质、规模、网络等方面。用李总的话说,正是青旅一大批专业、敬业、创业的旅游才俊托起了省中青旅的辉煌。省中青旅网络遍布全国及世界各地,有中国人出游的地方就有省中青旅。强大的网络资源,既保障了中青旅的品质,也丰富了省中青旅的品牌价值,使得省中青旅让出游者的价格和品质得到保障。“品质的基础是实力,品质的保障是专业。”

## 四铁律 提升品牌竞争力

在省中青旅,有一个部门——质检部与众不同。李总说:“质检部专门负责质量监控和受理投诉,实行‘一把手’负责制,由于主观过错造成责任投诉,产生不良影响的,一律予以辞退。”

正是有了这种铁律,省中青旅多次荣获“河南省最佳旅行社”、“河南省诚信旅游示范窗口单位”。“在市场竞争中看重的是服务品质、是市场的美誉度,而不是价格战。”李

总说,“我们抓品质第一条就是拒绝零(负)团费,确保服务品质不打折扣。抓合同的签订让游客明明白白消费,杜绝‘相当于’、‘仅供参考’等模糊词语。每次出行前还要做好行前说明会,做到‘事先充分告知,事中征求意见,事后跟踪反馈’,目的就是全力、倾情打造品质旅游,捍卫省中青旅这一品牌的市场竞争力。”

## 参与公益事业 承担社会责任

河南省唯一被泰国国家旅游局颁发“2009年品质泰国游”证书的企业,政府入境游包机奖励摘冠……在众多“第一”殊荣中,“河南省旅行社唯一一家‘希望工程’常年赞助单位”显得与众不同。“您选择省中青旅的每一次旅游都为希望工程捐助了一元钱”,“回报社会、感恩公众是一种追求和责任”。这种社会责任感在汶川地震捐赠中表现了出来,这种责任感在泰国政局动荡游客被困时也表现了出来……

对于如何看待明年旅游市场,李总一再强调:“从政府的主导力、企业的主体力、市场的基础力综合判断,我们有信心。”这种信心来自经济形势的基本面、来自“旅游立省”战略定位、来自省市旅游局的有力举措,“我们有信心破解市场低迷的难点,促成‘危’中成‘机’的亮点,铸就新的事业辉煌。”

## 不打价格战,做品质争高端

在唐总看来,河南中旅多年来一直注重的,就是品质游产品的开发、推广,品质游消费市场的培育。

“在市场激烈的竞争中,河南中旅更看重品质的竞争、特色的竞争,而不是价格的竞争,力争通过品质竞争开拓高端市场。比如港澳游,市场上港澳游的价格较乱,最低1000多元都有。而中旅始终坚持不加入价格战,做品质游、纯玩团,并在行程中加入一般港澳游产品所没有的景点,价格虽然一直在4000多元,但仍然具有稳定的客源市场。另外,国内的海南线路一直也是价格战的前沿战场,河南中旅也始终坚持推品质、重服务,最近联合地接社新推出的至尊游、爸妈乐等品质游产品就受到消费者的喜爱,成功突破价格战的重围。这说明如今游客在选择旅游产品时已不再以价格为唯一标准,更注重服务和质量。”

## 主动策划,争做行业排头兵

谈及经营理念,唐总说:“河南中旅主要以策划大活动、提升品牌影响力、树立在行业的排头兵地位为主要思路,而不是与其他旅行社争夺某个团队,进行低端竞争。出境线路方面,港澳专列一直是中旅的拳头产

品,国内线路方面我们也联合多家旅行社,研究产品、开设特色线路专列,如每年的张家界专列、云贵专列,以及河南中旅最早做的千名老人下江南线路等,都在市场上获得了好的口碑。”

针对明年旅游行业所面临的严峻挑战,唐总说,河南中旅仍会将重点放在“将旅游产品做大,真正做到别人无法模仿”上,河南中旅有优秀的经营团队、导游团队和品牌优势,相信明年一定能逆势而上。

## 网络优势,确保出游品质和价格

唐总说,中旅是一个系统性的集团企业,网络优势明显。中旅集团在国内有300多家旅行社,遍及各省市,在境外也有多个国家有中旅,如日本中旅、泰国中旅、美国中旅等,强大的网络资源丰富了中旅的品牌价值,使得中旅在集中采购上具有强大优势,这些能使出游者的价格和品质得到保障。

采访之余唐总还向我们介绍说,中旅是隶属于河南省人民政府外事侨务办公室的旅游企业,除了要完成经营任务,还承担着外宾接待、招商引资、联系华侨等外事任务。因此,用实力诠释“争当旅游业标兵,展示河南风采”,我们更加责无旁贷。

- 想和家人一起分享冬日的快乐之旅吗?
- 想和朋友一起体验健康时尚的滑雪激情吗?
- 想和爱人一起见证唯美纯真的雪中浪漫吗?

春赏黄柳夏避暑,秋观红叶冬滑雪。冬季到滑雪场,回归大自然,放飞激情的愉悦相信每个人都想拥有。位于南阳西峡县太平镇境内的老界岭滑雪场,自12月23日开业以来,便被省内外各地市旅行社一波又一波的游客挤得水泄不通,喧哗热闹的大厅,宽敞有序的滑雪场上,被争相滑雪的人们装扮得五颜六色。

# 时尚、新奇、浪漫、刺激 尽在老界岭滑雪场



元旦期间天天发团

直通车电话:0371-65160982、13569295467

滑雪热线:0377-69911888、69911666

行车路线:郑州-伊川-庙子-太平镇-老界岭滑雪场

4条滑道,可容纳2000人同时滑雪

据悉,老界岭滑雪场拥有近2000套世界名牌滑雪器具,4条国际标准滑雪道,可容纳2000人同时滑雪。从欧洲进口的雪上飞碟、雪上滑车等设施,形成了10多个雪地游乐项目,建成省内一流的大型雪上游乐场,可满足8000人同时进行雪上娱乐项目。建筑面积2000多平方米的多功能接待大厅,医务室、咖啡屋、小卖部,综合功能齐全,可满足游客各种购物需要。高、中、低及雪上飞碟4条标准滑雪道全部铺满银雪,让各年龄段的人都能找到适合自己的项目。特为老年人设计的雪中飞碟娱乐项目,弥补了老年人不敢滑雪的缺憾。

专业教练,让您最短时间学会滑雪

独特的旅游品牌、丰富的娱乐项目、秀美的自然风光,使南阳老界岭滑雪场成了一个集“动感旅游、观景旅游、休闲娱乐、避暑度假、商务会议功能于一体的国家级大型旅游胜地。景区副总经理王建伟说,老界岭滑雪场雪区设备及各种专业滑雪器材不仅是引自国外冰雪项目发达的国家,而且还为初学者聘请了知名滑雪专业教练,力求让初学者在最短的时间内都能学会滑雪,体验滑雪的乐趣。在滑雪度假区银色光芒的笼罩下,美妙的音乐声响起,人们在阳光的照射中,充分体验着放飞激情、回归大自然的无穷快乐!

晚报记者 刘书芝 刘娜

## 行业聚集

### “纵横中国旅游企业领袖年会”召开

12月29日,由郑州路仕达、焦作神州、平顶山华通、濮阳龙辉、开封三毛等5家省内知名旅行社联合举办的第五届“纵横中国企业领袖年会”在郑州红珊瑚大酒店举行。来自省内各地市的旅游领军人物在这里共同探讨旅游区域联合、集中采购、整合资源、共谋发展的旅游新模式。

据了解,历届“纵横中国企业领袖年会”都秉承旅行社的产品和营销的对接,现在已经成为旅游行业、新闻媒体、学术名人风云际会的高端平台,是凝聚企业家智慧、展示企业家形象与个性的年度旅游界盛会。

孙隆

### 2008 皇城相府年度联席会召开

12月27日,2008年度皇城相府旅游集团与旅行社合作伙伴联谊会顺利召开,全国近300家旅行社参加了此次盛会,其中20家旅行社获得重奖,我市金辉旅行社、金太阳旅行社也得到不同奖励。

皇城相府旅游集团秉承“友谊、合作、诚信、共赢”的经营理念,2008年度取得了优异的成绩。

景区2009年不但将与九女仙湖联手开拓市场,在市场的广度上进一步丰富游玩内容,还将启动皇城农业生态园的二期扩建,同时一座四星级酒店也将拔地而起,大大提高景区的内涵与接待能力,必将给我市广大游客带来新的惊喜。

孙隆