



## 徐辉:做专列痛并快乐着

## 郭建伟:精细敬业“龙”游天下

徐辉并不是一个言辞激烈之人,但温和的话语中却往往蕴含着独树一帜的想法。作为河南东南旅行社的总经理,徐辉进入旅游行业已有10个年头、做专列已4年。丰富的阅历和对行业的熟悉,让他少了些偏激,多了些思考,因此才有了“推专列最后一周快疯掉”、“做专列很有成就感”的矛盾“心得体会”。



晚报记者 刘书芝/文 刘菁荔/图

采访当天,正逢河南龙游天下旅行社有限责任公司总经理郭建伟和妻子一起要去洛阳参加河洛文化节旅行商采购供应大会,诧异——这个最初离开单位两天,因不放心、顾虑而急得要落泪的汉子,为何如今却如此潇洒?龙游天下5年时间竟从白手起家发展到现在的规模?追问中,外边粗线条、内心却慎密的郭建伟,谈得最多的,是同事、是同行。



晚报记者 刘书芝/文 刘菁荔/图

### “做专列很有成就感”

入旅游行业10年,做旅游专列4年,发专列近20多趟的河南东南旅行社总经理徐辉,今年10月2日又要推出大家喜爱的《张家界芙蓉镇凤凰古城》专列,5日的行程不仅可以满足全家一起出游赏月过中秋的愿望,上班一族回来还有三天休整时间。

“到10月20日,《海南兴隆三亚+桂林漓江十日》又将开行,老年人可以趁机去玩了。一趟专列,海南、桂林两个地方都可以到达。”说这话的徐辉,有种如数家珍般的兴奋。

但凡事都有两面性,旅游这个敏感的产品如此,旅游专列作为规模化的旅游预卖产品,更是如此。气候变化、突发事件、游客选择的多样性等,都成了决定其成败的无形之手。

### “算大账不能算小账”

“刚开始做专列时经验还不是太丰富,那年有一趟定好的专列最初有一站在洛阳停靠,所以我们安排了100多名游客在洛阳上车。后来停靠时间发生变动,我们上车后也没和列车长

仔细核对时间,结果火车一下子跑到洛阳的下一站才停。没办法,我们只好安排游客坐其他火车赶上这趟专列。车票、游客补偿等加在一起,那次的赔偿可以说翻了一番。还有汶川地震那次,专列已定好,费用也已上交,车次后来取消,损失可想而知。从那以后和每趟专列,我全部随队前往,保证一路尽量不出差错。”

徐辉说,“经历了这么多,平时我就常对员工说,做专列不能算小账,要算大账。”

### 选好地接赢得回头客

徐辉说,在现有的传统旅游模式中,地接社选择得当与否,直接决定着游客的满意度。

“我们选合作伙伴重在看人品,固定的、信誉好的、有实力的旅行社,才是我们选择的对象。”徐辉说,在总结过去经验的基础上,东南旅行社在全国的旅游城市中挑选出了一批资质较好的旅行社,与其结成长期战略合作伙伴,这将有效保障游客在行程中享受到较好的服务。

在徐辉看来,做旅游专列有成就感,更有风险,他是痛并快乐着。

### 风雨沧桑五年 喜怒哀乐自知

2005年,名叫龙游天下的旅行社挂牌成立了,隶属省旅游局,起初租来的30平方米的两小间办公室是它的全部资产,当时旅游市场的火爆让他们直客、同行、地接、省内什么都做,但拼打一年,业绩一般。

2006年,无主打项目的龙游天下人认识到盲目的可怕,要在市场上立于不败之地,必须有“做细做精、做精做强”的拳头产品。召开股东、员工会议之后,征求刘秀、赵璐、李阳的建议,确定“立足同行、服务同业”——不遗余力的旅行社服务,“互助互利、彼此共赢”成为他们的宗旨。

2007年,乔迁新居,现在200平方米的办公室成为奋斗的见证。

如今,2007年7月7日的首趟跨越省内安阳、新乡、许昌、漯河、平顶山五地的张家界专列为龙游天下所开,人数达1000人;现在的龙游天下,业务辐射河南、河北、安徽、山西等临近省内周边地区30多个省市、千家旅行社。

### 敬业员工亲一家 我有他有是目标

郭建伟的办公室有一幅字,书曰:“诚信服务,温馨如家”。话虽朴实,但对同行、对员工、对游客的态度却表露无遗。正如他手下员工刘秀所说:“我们受大家欢迎,是因为龙游天下口碑好、价实惠、做质量、地接好。在同行线路中,我们价格一般能低20~30元。”在郭建伟看来,大赢在德,长胜在道。龙游天下能做到今天,除了同行的信任,很重要的还有员工的敬业、认真、负责,“李阳、赵露这些小姑娘收入不少,但每天忙得脚不沾地的,到现在连男朋友都没找”。

但在员工看来,进到旅行社以后,住有单元宿舍、吃有单位食堂、生日大家一起过、父母来了郭总还亲自请客,甚至工作满3年父母会享受免费旅游、买房子单位有补贴。“享受着这样的关照,我们哪有理由不好好干?”李阳有些腼腆地说。

采访结束,郭总告诉记者,龙游天下五年发展之路靠的是诚信和诚实,再拼搏五年,现在他有的,员工一样也会有。

河南丰源旅行社有限公司 首批荣获河南星级诚信旅行社称号 L-EHN-GN00883

中原独秀 近悦远来

平顶山市旅游局 鲁山县旅游局 河南丰源旅行社 联合发布

# 尧山

★康乐鲁山直通车★

- +画眉谷2日游 268元
- +龙潭峡2日游 268元
- +好运谷2日游 268元
- +秘洞2日游 268元
- +六羊山2日游 268元

鲁山大佛、六羊山1日游168元 十一预定中

以上线路均可远观大佛,我社还备有其他热门线路,敬请垂询!

报名电话: 63716003 63940973 地址:经八路28号 建发大厦5楼

# 旅游向导

280元/块 每周二、四刊登

钱江传媒 承办 设计QQ: 345956228

广告热线: 13803817685 13017676371 6668 3660 65300605

## 十一好去处—凤凰山

■凤凰山距郑州50公里行车1小时,峡谷里流泉飞瀑连绵不断!山坡上野枣、野葡萄、山楂已经熟落!美味农家饭齿颊留香难忘!

■茂密的森林里生长着何首乌、冬凌草、灵芝等名贵中草药!干净的农家10元/晚,3元5元农家饭吃好,市民惊叹:正是乡村度假天堂!

■1日游78元/人 2日游158元/人(含农家食宿)十一天天发

■全球通旅游咨询: 66989090 63883208 景区: 69229110

■自驾车: 郑州—郑少高速—新密西口—米村—凤凰山

# 河南康辉国际旅行社

十一期间天天发团

## 康百万庄园 一日游 98元

微山湖+石榴采摘二日 328元	日照海滨 460元
桂林 双卧五日 1650元	张家界 凤凰古城 双卧五日 1580元
黄山 双卧五日 1180元	重庆 大小三峡六日 1650元
华东 五市送水乡 1280元	内蒙古 双卧五日 1250元
海南 双飞五日 3160元	龙潭沟+五道碛 二日 248元

直飞九寨 2550元

## 港澳 直飞五日 2650元

郑州直飞香港 港太平山赏月 赠送三项自费 海洋公园

## 台湾 直航 精品五日 5380元 环岛八日 7980元

(每周一、四、五、六发)

欧洲 郑州 11国14日 10.15.26日 11400元 8国14日 10.26日 11800元 澳新 11日(郑州起止) 10月14、23日 8600元 日韩 10日 7580元 日本一地6日 4880元 越柬 双飞6天(香港往返) 4980元

### 报名热线: 68263666 68263999