

# 红叶，最让人信赖的旅游向导

## ——专访红叶旅行社总经理陆曙光

在城区东风中路上，汇聚了德州最著名的几家旅行社，这其中的红叶旅行社不是入驻最早的，却是发展最迅速、最受游客好评的一家。从业内默默无闻的小棋子到今天的一匹黑马，红叶靠的是最优质的服务和软实力的提升。如今，红叶即将升级为国际旅行社，打造覆盖全市的营业网点，成为德州人最信赖的旅游向导。在这个阴雨连绵的夏季，记者对红叶旅行社总经理陆曙光进行了一次访谈。

本报记者 刘振

### 从旅游新兵到行业黑马

时间倒转到2004年，那年德州总共有22家旅行社，那时旅游业对多数人来说还是新兴事物，那年3月红叶旅行社在德城区青年路挂牌开业。这之前陆曙光并没有接触过旅游业，2次的跟团游经历让他和旅游结了缘，“感觉旅游事业还不错，是一个新兴事物，当时德州旅游环境竞争力不大，但市场潜力却很大。”

“踏入这个行业，一直在坚持，相信事情只要能坚持下来一定有结果。”陆曙光坦言，创业过程也是几经波折，最初的50万旅游质保金都是向亲友借来的，后来公司人事出现了变故，也曾打过退堂鼓想撒手放弃，直到2007年公司新址迁到了东风中路，公司业绩开始扶摇直上。

从一开始三四个人“作坊式”的营业模式，到现在公司发展壮大到15人，内部机构扩充了计调部、导游部、票务部、营销部、后勤部等部门，公司每年营业额突破千万，发团人次达12000人以上，今年还把旅行社责任保险提高到每人50万元，为游客出行提供了更高的保障。10年的光阴故事里，

陆曙光完成了从旅游新兵到行业黑马的蜕变。

公司先后获得“山东省优秀旅行社”、“十佳先进单位”、“市级消费者满意单位”等荣誉称号，也赢得了很多游客的称赞。

### 用诚信征服游客

导游孙翠收到了游客邵玉琴一家的感谢信，原来邵女士在北戴河旅游时将购买的纪念品遗落在了当地的旅馆里，回到德州后才发现这个意外，后来经过孙翠的多方联系，最终找到了失物并寄回德州。这也是红叶旅行社经营理念的一个外显——用诚信去征服游客，用服务去打动客户。

2007年，在东风中路上的七八家旅行社里，红叶旅行社还属于实力最弱的一家。依靠最优质的服务和最优质的服务，红叶赢得了大量回头客，同时迅速抢占市场。2008年，红叶成立了应急小组处置突发情况，2013年将旅游责任险提高到50万，一些跋山涉水的项目还赠送游客旅游意外险，利用双保险为游客保驾护航。

“所有员工都要换位思考，站在游客角度考虑问题，公司可让出一部分盈利让游客玩起来更舒心。”陆

曙光称，比如游客因特殊情况想要退团了，按照合同约定需要扣除客户一部分车费，但我们基本可以全额退款，能少扣也就少扣，尽量减少游客损失。

游客的感受是第一位的，2010年以后，红叶旅行社每年增加1-3条新线路，以满足市民日新月异的出游需求。2012年下半年开始，红叶更加注重旅游项目品质的开发，比如长岛旅游每晚新增补了10元，让客人改住空调房，享受更舒适的旅游环境。

### “明日”的国际社

时至今日，德州旅行社增加到80多家了，业内竞争态势十分激烈，旅游又是一个极易受极端天气、公共政策等冲击的行业，在险象环生的市场环境下如何占得先机，这考验着每个从业者的经营思路和智慧。红叶把未来之路瞄准了国际社和县域旅游，并将散客市场作为主攻方向。

从2012年下半年开始，



红叶旅行社有限公司总经理陆曙光。

红叶旅行社开始申报国际旅行社资质，现已通过省检查组验收，今年8月初将拿到出境游相关资质，届时德州本土国际社将增加到4家。“开展出境游是为了满足客户新奇特消费需求，特别是老客户对国内线路的需求已经饱和，拿到国际社资质后能在德州组织出境团，免去游客跑济南、北京等地跟团的麻烦，为游客提供更多的出游选择和便利。”陆曙光经理说。

目前，80多家旅行社多数分布在市区，城区市场基本已饱和，但县域旅游的市场空间还很大，潜力有待进

一步发掘。今年红叶旅行社筹划在武城和平原开设两个营业网点，以方便县域民众出游，下一步以德州为中心打造覆盖全市的一体化营业网，并与全国各地的大型旅行社和知名景区建立战略合作伙伴关系，比如签约乐岛景区德州总代理，拿出更优惠条件让游客花少量钱，玩更优质的项目。

“早晚有一天，旅游团队市场全会归拢到散客市场，在散客市场上做好文章才是长远之道。”陆曙光称，起初公司主要依靠高端团队，市场覆盖面较窄，其实越大众化的百姓旅游越有市场。



## 济南水帘峡风景区

休闲避暑好去处 商务住宿、会议的天堂

★市内各大旅行社均可报名!

热线电话: 0531-82772888/82772468

自驾线路: 德州立交高速-京福高速-济南-济南南出口-省道103线-仲宫大桥-柳埠镇-李家塘-景区

网 址: www.slx9.com 地 址: 山东济南历城区柳埠镇

红叶谷 国家AAAA级景区

# 红叶谷百合花节

每年的7月到8月是红叶谷景区的百合花节，期间共展出五十余个品种百万余株的百合花，届时盛开的百合花将构成一幅卓越多姿的彩色图画，红叶谷也成为休闲避暑的圣地。

时间: 7月-8月

电话: 0531-82818666 82733788

地址: 济南市历城区仲宫镇锦绣川水库南三公里