

观光假日国际旅行社总经理赵玉淑谱励志传奇

从打工仔到老总只用两年

本报记者 刘振

22岁,花样年华的她应聘到一家旅行社,当时她还是对旅游业一无所知的“门外汉”,入职不久经理就婉言劝她“另谋高就”,突然而至的挫败感反倒激发了她的斗志……两年后,她创立了自己的旅游公司,如今营业额突破千万元,并跻身德州5家本土国际旅行社之列。她就是德州观光假日国际旅行社总经理赵玉淑,她没有光鲜亮丽的出身背景,也没有聪颖过人的天才智慧,就靠着一份比别人少睡三四个小时的勤勉,她用15年的持之以恒谱写了一曲励志传奇。

感谢刚开始的挫折

时针拨回到1998年,那时的旅游业对大多数人来说都是陌生的,整个德州只有几家旅行社。22岁的赵玉淑应聘到当地一家旅行社,当时的她还是一个十足的“门外汉”,迷迷糊糊的过了两个月,老板的一席话让她彻底清醒。“经理说我不适合做旅游,还是另谋高就吧,那种挫败感我一辈子都忘不了。”赵玉淑谈到,她的个性特别要强,只为了证明自己的能力,她主动提出不要工资转兼职,老板也就答应了。

在这之后,赵玉淑变成了身边人眼中的“工作狂”,每天蹬着一辆自行车上街发单页,她几乎跑遍了市区的角角落落,仅客户的地址、电话、旅游意向等就记了好几本子。“很快第一单业务就到手了,第一个团领了400多元提成,当时心里特别高兴,也有了信心。”赵玉淑称,城区的业务拓展开以后,她又带着自行车坐上公共汽车,着手开发县域旅游市场,别人中午下班,她就买个火烧坐在马路边上边吃边等。

1999年,靠着一份勤勉的态度

和不服输的精神,赵玉淑在旅游行业内迅速崭露头角,全年的业务量上升为整个德州最多的。“有时候一上午跑3趟下县,那时候感觉特别有成就感。”赵玉淑笑着说,多亏了自己越挫越勇的性格,经常有单位保安把她赶出来,她就想各种办法找到单位负责人。

这样的生活持续了两年时间,赵玉淑别有感触地说,“挺感谢第一个老板刺激了我,激励了我,给了一个机会让我真正认识到自己不足,我想去改变证明自己,这个证明的过程既是创业过程,也是积累经验过程,挺感激这段时光。”

不断学习摸索才有今天

2001年,24岁的赵玉淑决定“自立门户”,从第一家旅行社辞职后,她踏上了一个人的创业路。东拼西凑了10万元的旅游质保金,周转资金只留出万把块钱,她就在天衢路上租了一间每月900元的门面房。那时候赵玉淑每天骑着小木兰去陶瓷大市场买材料,专门买人家处理的、便宜的那种,大到买空调、沙发,小到大头针,装修房子、购置家具这些活儿都是她一个人操办的。

后来赵玉淑聘了几个导游,自己手把手培训,公司人员开始不断壮大,最多时有30多名员工。2005年,她在东风路开了一家旅游门市部,不久这家门市部的客流量越来越大,她也慢慢把精力转移到这边。赵玉淑说,东风路店晚上12点才关门,到了晚上10点半还有客人来咨询,每天晚上只睡两三个小时,凌晨两点半就起床去县里接客人。2006年到2008年是德州旅游行业的黄金期,也是她个人事业的巅峰期,好的时候一晚上收一车客人,



观光假日国际旅行社总经理赵玉淑。

最多的一周收了27车人。

2011年,观光假日国际旅行社成为德州首批获准经营出境游业务的旅行社。赵玉淑称,刚开始做出境游时是从零开始,专门派人去外地学习经验,从学徒开始摸索着干。如今观光假日国旅每年营业额突破千万,摘获“德州十佳旅行社”等诸多奖项。回首18年来的创业历程,赵玉淑谈到,“一开始没有想到能走到今天这一步,光想着工作带来的成就感,我觉得在别人后边学很痛苦,要做就做第一。”

致力培养学者型导游

如今德州的旅行社有80多家,业内的竞争压力可见一斑,在险象环生的市场环境下如何分得更大块的“蛋糕”,这考验着每个从业者的智慧。“公司的优势是品质,我不倡导用低价团做市场,低价肯定低质,带来的是短期效益,损失的是

公司的信誉和形象。”赵玉淑说,旅行社的品质主要体现在服务水平和产品质量上,因为在服务细节上做到位了,观光在全市的投诉率是最低的,不能让客人带着意见回来,一旦发现问题就地解决。

谈到品质,她还说,公司从2002年开始操作夏令营,那时候大多数夏令营不专业,“我就推出了高端的品质夏令营,不是简单的玩,而是一个学习过程,孩子去了感受很深,这种品质夏令营其他人也不可复制。”

除了品质和服务,优秀的导游团队也是观光假日国旅的一大优势。“导游要注重内涵修炼,如果讲的丰富多彩,不用拿喇叭吆喝,客人自动就跟着你走。”赵玉淑称,德州导游多是全陪型的,缺乏高水平的地接导游,公司致力于培养学者型导游,能够带好团的同时,知识面也一定要广,可以把外地先进经验、游客需求和反馈带回来。

德州市人民医院跃上新台阶

标准化建设顺利过“大考”

本报记者 王乐伟

6月22日,经过省卫计委三级医院评审专家组三天的现场评审、检查、现场追踪,德州市人民医院通过标准化建设“大考”。

标准化建设成果显著

人民医院标准化建设期间,围绕“质量、安全、服务、管理、绩效”五大主题积极开展工作,医院整体管理水平和服务质量获得明显提升。自2012年医院开展标准化建设工作以来,医院建立起了系统的、适应现代化医院建设要求的医院组织管理体系、制度规范体系、工作服务体系和监管考核评价体系,成立了综合质量管理办公室。

医院先后完成了住院二部、住院三部整体装修改造回迁,对急诊科、检验科、病理科等进行规范化改造,新建了康复医学科、内系ICU、心电研究室、静配室,加大医疗装备投入,为医院标准化建设搭建了平台。另外,新设立了输血科、物价科、投诉办等多个必备科室。

与2012年相比,医院运行效果的各项指标都有所改善,包括实际开放床位数、全院卫生技术人员数、年门诊及住院患者人次、年门诊及住院手术例数等,均呈现出持续、正向变化趋势;能够体现住院患者医疗质量与安全各项考核指标,包括再手术和再住院重返率、住院和术后死亡率、手术并发症等,在全省卫生系统信息统计监测中的排名不断上升。



德州市人民医院内分泌科主任在查房。 本报记者 王小会 摄

变化一年比一年大

7月20日上午9时许,记者见到德州市人民医院内二科副主任刘杰军时,他正要去病房查房,现如今内二科的病房里已经是设备齐全、环境舒适。跟1988年刘杰军进院时相比,眼前的内二科病房完全两个模样。

刘杰军打趣地说,当初的内科在一个如同渣滓洞的楼里,有点像“监狱”,而当时科室的设备更是“不大行”。“当初病人做个CT都是去济南,病重的就不敢乱动了,都是缓缓再说。”这些变化,刘杰军一直印象深刻。

其实,除了硬件和外观的变化,他眼里的人民医院,变化最大

的是制度的精细化。“如今的医疗配置更加精细化,对患者的安全目标管理方面,推广条码识别患者身份,“危急值”范围覆盖了全部医技科室,对跌倒坠床压疮患者、输血患者、麻醉手术患者实施风险评估,规范了不良事件管理流程等。”因此受益的除了医护人员,更多的是患者。

1984年,刚刚走进德州市人民医院实习的王秀云,也会很好奇未来的人民医院将会是什么样子,可她不会想到如今的人民医院高楼耸立、人才济济、设备齐全。王秀云说,随着医院的发展壮大,科室也渐渐成长起来,时间快的有些让人措手不及,可是,眼前医院的变化,却又让人觉得成长的印迹是那么实实在在地存在着。

后勤保障越来越规范

水、电、暖……那些最琐碎的后勤保障,都出现在德州市人民医院的总务科员工的工作里。总务科科长张玉水来德州市人民医院已经33年,他的眼里,人民医院是“一天一个样”,但是他的工作却一直都是水电暖……。

琐碎的工作,却也见证了他们的一路成长。2010年,总务科对排水、供水管道进行大改造,用电工组付爱民的话说,这一改造,再也不用担心医院会有积水了;2011年下半年开始节能改造,总务科副科长李新泉自豪地说,改造后医院耗电量在增加六百多套设备的情况下,耗电量几乎不会出现增长。在李新泉的电脑里,有医院近几年的水电暖使用情况、节能改造情况等各种资料。正如李新泉所说,这些数据资料,都是医院变化的见证,不管是用电、用水还是用暖,都能最直观的折射医院的变化。

“当时光锅炉房就有十几个人,而现在锅炉房三个人就可以达到二十四小时运转。”张玉水说,之所以在人越来越少的情况下,还能很好地做好后勤保障,完全得益于越来越系统化的管理,实时保障24小时医院运行动力到位。医院越来越规范化,后勤保障更加不能落后。

在短短两年的时间内,医院的建设和发展发生了飞跃式的变化,从员工的精神面貌到医院设施,从医院质量到服务水平,都成为了鲁西北冀东南的区域医疗中心。

齐鲁晚报

T64

2014年7月29日
星期二
编辑:常学艺
组版:任上上

领风

今日德州创刊四周年特刊 · 企业故事