

悠游天下

关注旅行社品牌建设(二)

品牌旅行社老总纵论“品牌”(上)

作为旅游活动中连接旅游服务供应商与旅游者的桥梁与中介,旅行社在旅游业中的地位与作用越来越重要。在品牌被认为是现代企业核心竞争力的今天,旅游品牌已成为世界各国旅游经济发展的重要标志。旅行社业同样如此,旅行社的牌子响不响、资信好不好、产品特色多不多等日渐成为广大市民外出旅游选择的重要标尺,品牌化经营成为旅行社发展的必由之路。

本刊记者 朱亚东

在2010中国旅游品牌总评榜山东分榜评选中,山东嘉华文化国际旅行社、山东省中国青年旅行社、济南国信旅行社、山东山水国际旅行社等荣膺山东旅游年度十佳品牌旅行社,这充分体现了社会各界对他们打造自身品牌所付出努力的认可。本周,齐鲁晚报旅游编辑室特别邀请了上述五家品牌旅行社的老总,与大家一同分享自身品牌建设的经验。

张明,山东嘉华文化国际旅行社总经理



嘉华国旅作为山东的本土企业,历经十余年风雨一路走来,离不开广大父老的支持与厚爱。品牌的塑造可以从“知名度”、“美誉度”和“忠诚度”三个方面来讲。“知名度”就是让顾客知道你,“美誉度”就是让顾客赞美你,而“忠诚度”则是让顾客信赖你,获得“忠诚度”是品牌的最高境界。

“品牌”的“品”字由三个“口”组成,有无品牌,品牌好坏,是百姓说了算。嘉华国旅的“百姓”是“五个人”:员工及其家属、供应商及其家属、顾客、周围社会、股东。我们讲服务“五个人”,不只是讲,更要做,要知行统一,言行统一。嘉华国旅要获得长远的发展,品牌化是必由之路。企业的发展就如万里长征,必须实实在在地做事。嘉华国旅立志要做中国最负责任的旅游企业,我们说到做到。

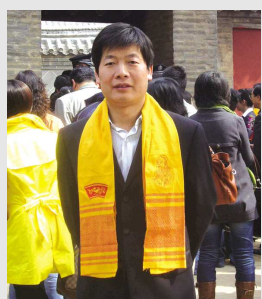
黄瑞文,山东省中国青年旅行社总经理



山东中青旅非常注重品牌塑造,青旅的牌子是经过几代青旅人用心服务打造出来的,青旅走到现在有26年的历史,26年来青旅在上级主管单位、团省委和省市旅游局的关怀下,不断发展壮大。服务是我们立身之本,但青旅的品牌建设更看重的是感恩社会、回报社会。青旅每年都会拿出部分资金投入社会公益活动当中,今年我们除了为西南旱区、舟曲、玉树地区捐款,资助济南10名困难中小学生完成学业外,还组织了山东自强模范世博参观团,帮助自强模范们参观游览了世博园,取得很好的社会效果。

青旅作为团省委的直属单位,是共青团服务的窗口,青旅品牌的建设,是共青团事业的一个缩影。我们着力打造品牌,希望通过我们的行动,为全省共青团事业的发展贡献自己的力量。

张晓国,济南国信旅行社总经理



济南国信从一成立就极为重视品牌建设,品牌对旅行社而言至关重要,旅行社行业最终的竞争只能是品牌 and 口碑的竞争。济南国信的品牌建设最重要、最核心的有三点,一是不断的创新,二是专业的服务,三是良好口碑的不断积累和叠加。

创新是塑造品牌的基础和原动力。济南国信通过理念创新,产品创新和服务模式创新,向市场传递出与众不同的企业个性,开发出了优质的旅游产品,加上个性化的服务方式、服务手段,这些都为国信在赢得市场、确立形象方面发挥了巨大作用。品牌建设落到实处,更需要专业化进行保证。济南国信准确定位,追求品质,避免贪大求全,地接迅速成为旅行社的王牌,中短途游和精品国内游也占到了旅行社的半壁江山,受到了大量客户的信赖。

王玉才,山东旅行社总经理



谈到品牌,必然包括两个方面,一是知名度,二是美誉度,也就是为大众所熟知且有品质保障。山东旅行社成立于1985年,经过25年的风雨磨练,山旅品牌,在山东市场已经享有一定的知名度和美誉度。在此基础上,山旅把品牌建设和推广作为一项长期战略工作持续推进。2009年,山旅在国内市场进行了以抓质量、创品牌为主导的经营战略,取消一切经营效益上的硬性指标,追求产品品质,使得山旅的游客满意度持续保持高位。

作为社会经济活动的参与者,在努力做好做强企业的同时,山旅也常怀感恩之心,行回馈之举。山旅会定期举办丰富多彩的客户感恩回馈之旅。另外,山旅也乐于参加各种社会公益活动,勇于承担社会成员的责任和义务,在构建和谐社会的进程中发挥旅游企业的积极作用。

田茂友,山东山水国际旅行社总经理



品牌是企业的生命,山水国旅非常重视品牌的建设与塑造,旅行社一直以服务质量为核心,加强服务质量管理工作,通过一系列相关措施去培育和强化顾客的品牌忠诚度。

山水国旅自2000年成立运营以来,由当时的5、6个员工发展成拥有15家分公司的知名旅游企业,这与不断推出好产品是分不开的。旅行社的产品主要是旅游线路和服务,公司力争做到人无我有、人有我全、人全我特、人特我新!好的产品,好的销售渠道,以此来增强产品的魅力,从而塑造山水国旅的品牌。旅行社未来的竞争就是品牌的竞争,未来的旅游市场会更倾向于实力强、口碑好的旅行社,优势资源将进一步被整合到优质品牌周围。山水国旅将继续加强品牌建设,做广大游客最信赖的旅游企业!

品质旅游 就选国信 热烈祝贺我社被评为山东省服务名牌单位 首届济南市服务名牌 国信旅游网: www.gotosd.com

海南 山东成团一三亚双岛全景双飞五日 省外 散客经典天天发团 亚运 感受亚运激情、新广州、深圳、珠海双飞五日 世博 中国馆欣赏活动版《清明上河图》上海、中国馆双飞三日 平邑蒙山拜寿一日游 周村古商城赶大集一日游 地下大峡谷、天上王城一日游 东营观天鹅、看黄河入海口、泡温泉二日 台儿庄古城、盈泰温泉、抱犊寨二日游 天沐温泉一/二日游 国科玉汤温泉一日游 济钢小鱼温泉一日游 东方瑞海温泉一日游 龙口南山、牟氏庄园、艾山温泉二日 东方瑞海温泉、地下大峡谷二日

山东旅行社 400-660-7989 山旅国际·旅行贴心管家 游七十二名泉 赢百万大奖 萨瓦里卡 新马泰十日甄选之旅 4280元 普吉之情定桃花岛4晚6日皇庭盛宴 4280元 浪漫巴厘岛4晚6日典藏之旅 5600元 大师级 海岛之冠马尔代夫6日 9500起 港澳直飞五日纯玩经典之旅 3580元 12月24日/30日 3880元 港澳双飞品质五日之旅 1350元 12月7/10/14/17/21日 港澳双飞六日超值之旅 2480元 12月7/11/18/25日 港澳自由行 天天发 2280起 代订香港澳门各地酒店,迪士尼门票,价格优惠! 欢迎来电咨询: 0531-85599585 85599586

春秋旅游 春秋航空 上海春秋国际旅行社(济南分公司) 上海世博中国馆+亲近海南 双卧双飞七日超值特惠游 1780元 上海世博中国馆+桂林漓江阳朔 双卧双飞七日超值特惠游 2080元 特价 399 北京常规 火车五日游 年底特惠 香港澳门品质(海洋公园)双飞五日 1060元 地址: 山大路242-2大东科技城一楼大厅(文化东路交界) 电话: 83196933 86120187