



旅行的快乐



张明

山东嘉华文化国际旅游集团董事长

- 生日:1970年11月03日
- 星座:天蝎座
- 公司:嘉华国旅,1997年至今
- 经营理念:真心交友、诚信经营、率直做人、用心做事
- 行为准则:知行合一,言行统一
- 企业愿景:做中国最负责任的旅游企业
- 爱好:旅游、读书、音乐、悟道

商品社会,有种流行的说法是“企业是以赚钱为目的的”,对于这种说法我颇不以为然。正如“吃饭是为了活着”是正确的,而“活着是为了吃饭”则味道变了,你敢苟同吗?

从事旅游行业15个年头了,旅游带给我的绝不是“赚钱”一点可以概括的。2009年秋天,嘉华国旅开出山东首趟赴台游“两岸一家亲爸妈之旅”专列。在台北圆山大饭店,当年蒋介石和宋美龄宴请外国客人的“国宾馆”,我们有幸邀请到嘉华国旅的公益形象代言人凌峰先生,为数百位山东父老解读台湾。圆山大饭店气势恢宏,形似“皇宫”,凌峰先生对台湾的解读声情并茂,如同游子在倾诉衷肠。宴会上,70多岁的老大爷一展歌喉,80多岁的老太太扭起了秧歌,数百名老人仿佛都变成了老顽童,人们争相同凌峰先生合影留念,几乎是全部游客紧紧拉着我的手久久不放,连声说“谢谢,谢谢,这是我一辈子最开心的一次旅行”。那一刻我明白,这世界上一定有金钱取代不了的东西存在。

2010年12月18日,嘉华国旅开通济南直飞台北常年包机,在全国开旅行社台湾包机之先河,创造了客座率99.4%的航空界传奇。在包机的带动下,济南飞台北的航班由每周的两班增加到了每周9班,并且在继续增加,鲁台两地之间的交流变得通畅快捷。一个旅行社的商业举措,换来了两省经贸文

化方面的大交流,大发展。因为包机的重大贡献,我本人也获得了“济南市城市面孔十大人物”、“山东旅游业十大风云人物”的殊荣。

前几天,我陪同客户赴西安考察参观。秉持“因你而变,惊喜不断”的服务理念,嘉华国旅和西安同行悉心安排。当地旅行社董事长着汉服,用汉代的礼仪迎接贵宾,一下飞机,就让游客感受到了惊喜化服务带给他们的惊喜。行程结束,客人们收获了西安曲江新区发展的宝贵经验,大开了眼界,打开了思路,而我们则收获了客人们的高度评价。客人说,这是他们所参加的旅行考察中最完美的一次,没想到济南有这么用心真诚服务的优秀旅行社,以后的考察活动安排非嘉华莫属。那一刻,我的眼睛湿润了,所有的辛劳顷刻间烟消云散,内心升起了不可言喻的幸福。无独有偶,机场候机时,接到游客打来的电话(客人费了很大周折才到我的电话),是一群淄博的老人,表扬陪同他们的导游的,老人们争着和我说,我们年轻的导游比照顾自己的父母还要耐心周到,每晚都要查房,每餐都要巡餐,每次都要为六七个老人背行李,他们没有想到当年的年轻人会有这样的服务态度,感谢嘉华领导教育有方,培养出这么好的员工。谁说导游就是导购?嘉华人是采得百花成蜜后,为君辛苦为君甜的蜜蜂。电话那头是客人发自内心的赞美,电话这头的我则收获了巨大的喜悦——苦心孤诣的培养没有白费,80后、90后们的敬业精神不仅传承还将发扬,他们通过自己的努力证明了自己。

我想,完美的职业应该是职业和事业的融合,完美的旅行应该是旅行和修行的结合。对于旅游人来说,旅行的意义就是人生的意义吧。“你站在桥上看风景/看风景的人在楼上看你/明月装饰了你的窗子/你装饰了别人的梦”。在工作中付出努力,在努力中获得认可,在认可中获得尊重,在尊重中得到喜悦。赠人玫瑰,手留余香,丰富了别人的旅程,也丰富了自己的人生。这种喜悦,是金钱所能买来的吗?



游情速递

五一新泰莲花山成“车展现场”

今年“五一”小长假期间,新泰莲花山景区共接待游客6.29万人次,同比增长一成。其中自驾车游客占92%,外省市游客占20%,同期提高8个百分点。

据景区负责人介绍,由于前期宣传促销到位,加上假日期间气候适宜,道路畅通便捷,景区游客涌动如潮,大量游客以自驾游的方式到莲花山游览,原有3个停车场车位不足,景区及时启用3个备用停车场,每天上午十点多,6个停车场均停满了各式各样的大小车辆,游客穿梭其中,场面非常壮观,好像这里正举办大型车展。另外,景区管理服务规范有效,未出现游客拥堵、滞留、投诉情况,实现了旅游安全、秩序、质量、效益四统一目标。(潘继栋)

山亭区特色旅游“醉”游人

五一期间,枣庄山亭区端出休闲生态“特色菜”喜迎黄金周,各景区精心拿出自己的绝活,让市内外游客在枣庄市山亭区尽情游玩。

“蒙山高,沂水长,军民心向共产党……”5月1日上午,在抱犊岗景区八路军115师抗日根据地的广场中心,来自济南、青岛、徐州的180多名游客围着身穿八路军军装的景区工作人员,边唱《沂蒙颂》边合影留念。熊耳山景区精心准备了原汁原味的生态菜肴,让游客们在欣赏黄龙洞、巨龙洞、卧虎洞等“天造地设、鬼斧神工”景色的同时,还可到火樱桃采摘园中游园、赏花、品火樱桃……感受野外劳动的乐趣。山亭区森林植被覆盖率高达53%以上,游客进入山亭区如走进了生态乐园、花的海洋,呼吸着清新的空气,让人心旷神怡,享受非凡。据不完全统计,五一期间,山亭区共接待游客18万人,旅游综合收入达到2800多万元。(张健 杨和山)

花样年华景区五一游掀热浪

五一小长假,泰山花样年华景区游客爆棚,景区迎来全国各地游客1万人,接待旅游团队68余个,团队人数2千多人。

五月春风和煦,阳光明媚,正是出游的好时机。花样年华未来田园的绿色农业、宝岛兰苑的华丽多姿、热带风情的异域景观令游客们赞叹不已。享受田园采摘的乐趣、体验清新脱俗的兰花世界、品尝极具异域风情的美味佳肴。同时合家欢乐畅游花样年华活动也受到广大游客们的喜爱,成为广大游客家庭亲子游的首选之地。今年泰山花样年华景区切实提高服务质量,五一假期游客零投诉,景区优质服务、完善的硬件设施、优美的旅游环境令来自全国各地的游客赞不绝口、流连忘返。德州游客李女士说:“来到花样年华,看着绿色的世界,感觉很清新,真是世外桃园!”(伊冉)

各市五一游呈现“冷热不均”

今年“五一”小长假期间,全省天气晴好,据省统计部门调查测算,3天中,我省共纳客2038.8万人次,同比增长12.2%,旅游收入147.2亿元,同比增长21.1%,实现“双丰收”。同时,记者在采访中获悉,五一旅游市场又呈现出地域上的“冷热不均”态势,五一游大舞台,主角配角区分明显。

□ 杜家

临沂、枣庄等地涌现发团热

记者近日在走访省城各大旅行社了解到,五一假期短线游产品达到了一个小高峰,每家旅行社发团量都在1500人次以上,其中,临沂、枣庄等地的景区成为“发团大户”。在临沂,不论是在市区,或是在沂水、沂南等县市,还是在景区,都出现了“一房难求”的局面。其中,蒙山国家森林公园+竹泉村一日,地下大峡谷+萤火虫湖+天马岛二日,蒙阴

蒙山+竹泉村+智圣汤泉二日等产品以及天上王城、沂蒙影视城等景区都成为五一出游的热门目的地。小长假期间,“枣庄二日游产品”仍然持续火爆,台儿庄古城、微山湖湿地二日等产品最受欢迎,假期前几天就已被预订完毕,枣庄山亭区的生态休闲游也异常火爆,取得了喜人经济效益和社会效益。

青烟威海滨线人气足

与以往不同,今年五一,以青烟威为代

表的海滨游提前启动,赚足了人气。在青岛,不管是青岛极地海洋世界,还是在方特梦幻王国、海泉湾,五一假期期间,都呈现出“熙熙攘攘、人头攒动”的热闹场景。在烟台招虎山,节日期间,漫山遍野的杜鹃花竞相开放,惹人喜爱,景区推出的祈福赏杜鹃两日游也格外抢手,旅行社线路刚刚推出,就吸引了大批游客前来咨询报名。此外,龙口南山、仙境蓬莱、牟氏庄园二日游,蓬莱、长岛渔家乐三日游等产品也都各外“受宠”。

五一期间,威海西霞口旅游线成为焦点,迎来了近八万名游客前来游玩。西霞口神雕山野生动物园新添的游玩项目及各种可爱的动物吸引了众多游客驻足,由于五一期间成群的黑尾鸥已定居海驴岛,大量游客慕名而来,看油菜花金黄如金,赏万千鸥鹭蔽日。

潍坊、淄博、东营等地显冷清

从发团热门地来看,可谓“几家欢喜几家忧”,记者从各大旅行社了解到,相比临沂、枣庄、青岛、烟台、莱芜等热门发团地的热闹场景而言,潍坊、淄博、东营等地在五一游舞台上,则显得默默无闻,冷冷清清。

究其原因,在采访中,山东某品牌旅行社的老总坦陈,“像潍坊、淄博等地,旅游资源非常丰富,区位优势也非常明显,为什么长期以来就是不温不火,做不起来?我觉得关键是缺乏科学合理的资源整合及产品设计,太可惜了”。

记者还从几家旅行社短线部工作人员处了解到,潍坊、淄博等地的各个旅游企业在营销、产品开发、价格政策等方面也是参差不齐,一位旅行社短线部经理直言不讳地表示,“还是以潍坊为例,像富华游乐园、青州仰天山等热门景区,一直以来,非常重视景区营销,在价格政策方面也都做了深入的市场调查,在山东市场已经树立了良好的品牌,这些线路产品就非常受认可。相反,还有一些景区忽视营销,产品设计不合理,价格政策也不灵活,这就很难推向市场。”

