

旅行社star

靠品牌和服务赢得市场

——访济南康辉国际旅行社总经理高巍



济南康辉国际旅行社总经理高巍

纵观世界成功企业的发展历程,不难发现:任何一个企业想要做大做强,都必须经历品牌化竞争阶段。同样,山东旅行社行业的发展,也同样面临品牌化这样一个过程。近年来,济南康辉国际旅行社坚持诚信经营,不断改革创新,推出赢得市场信赖的产品,走出了一条个性鲜明的品牌化之路。近日,记者就如何塑造旅行社品牌等相关问题,采访了济南康辉国际旅行社总经理高巍。

记者:高总,您好,细数康辉的发展历程,康辉品牌立足济南已有18周年了,今年也是康辉改制五周年,您觉得在这些年的发展,康辉发生了哪些变化?

高巍:康辉这些年来的发展,我感觉可以用巨变来形容。我们通过一系列措施,将最初的承包制和松散式管理重新整合,重新分工,让地接、国内、出境等各个部门都形成良性运转,最终形成合力,更好地服务市场与消费者。相比五年前,我们的队伍不断壮

大,利润连年增长,市场认可度也更高了。

记者:康辉主要是通过哪些方式促成了这些转变呢?

高巍:自企业改制以来,我们就专注于我们企业文化的建设,这是我们树立品牌的基础,我们要求员工要常怀抱学习之心,有爱心,要踏踏实实做事。对于门店,我们通过努力实现了统一采购、统一产品、统一宣传推广、统一结算,这样既便利了游客,又树立了我们的品牌形象。同时,济南康辉一直都在实实在在地

专注于旅游行业,在产品的研发上更多地从消费者利益出发,在服务上认真下功夫,诚信经营,最终使我们赢得了消费者的信赖。

记者:您刚刚提到了诚信经营,确实任何一家企业的品牌化经营都离不开诚信,离不开“童叟无欺”,康辉在诚信经营方面的努力具体有哪些?

高巍:说到诚信经营,我是非常有感触的。济南康辉能有今天的发展,归根到底离不开诚信。我们对消费者、对供应商、对门店都有承诺,并一定会兑现我们的承诺。每一次出行,我们都会为消费者购买高额的保险,这是在济南行业内少有的。在每一次出团后,我们也会坚持对客户进行电话回访,对于一些大客户进行上门回访,认真对待游客对我们的投诉和意见,实际上我们并不担心消费者的投诉,面对某些产品消费者的投诉和意见,我们会以积极的态度站在消费者的角度理性去面对、处理,使消费者对我们的产品放心对我们的服务放心,这样看似简单繁琐的小细节,只要我们处理好了,在消费者群体中就会赢得良好的口碑,消费者一传十,十传百的宣传,有时会带来超乎我们想象的广告效益。

记者:旅游行业是和市场经济紧密联系的一个行业,很多形势都会影响旅游行业的发展,比如今年的“钓鱼岛事件”就让赴日旅游衰落了,康辉是如何应对这些市场突发状况的?

高巍:对于这个问题,康

辉近年来一直在做的就是丰富我们的产品。这不仅要求我们的产品更加丰富全面,也要求我们质量、服务和亮点都能有所提升,达到一定的高度,与此同时我们也很注重重、精的服务宗旨,我们在这一方面也做了大量工作,在设计好的产品展现给顾客之前,我们会邀请同行和一些游客代表与我们一起去实地考察,切身考虑游客在享受产品过程中会遇到的问题和不舒服的瑕疵,并对它进行改良优化使之更为合理和人性化,增加游客的舒适度,从而提升游客享受产品的满意度,使我们的产品最大程度的被游客群体所接受。也就是因为我们不断在学习研究产品,并不是单一的靠着一条或者几条线路维持,所以在“钓鱼岛事件”发生的时候,我们还有其他更好的更合适的线路补充上来,这也使得康辉避免了日本游衰落所带来的业绩下滑的影响。

记者:这五年来,康辉确实取得了很好的发展成就,那么接下来的五年,您对康辉的发展有哪些新期待呢?

高巍:过去的五年,我们总结为发展的五年,将来的五年,我们现在把它定位为提速的五年,我们仍然会摆正心态,依旧贯彻乐观自信的风格,踏踏实实做事,稳扎稳打,不断学习发展壮大自我,坚持诚信经营,做一个有责任感、有实力、有品牌知名度的优秀企业,更多地进行产品的创新和提升,朝着我们打造百年老店的梦想迈进!

(本刊记者 韦超婷)

游情速递

“旅游百事通”亮相上海旅交会

2012中国国际旅交会上周在上海举行,作为中国最大的旅游连锁品牌之一,“旅游百事通”如期亮相本届旅交会,一如既往的红色展位设计热情而奔放,如同激情洋溢的火花在博览中心3号馆绚丽绽放,赢得了众多业界人士及媒体的高度关注。

2012年,旅游百事通在线旅游商城隆重上线,依托强大的实体门店网络,以强势销售能力进军互联网,集2000家实体营业部构成云客服网络,将互联网市场和传统市场融为一体,最大化整合线上线下资源,打造出线上线下联动服务体系,独一无二地创新型电子商务模式,既可实现线上预订成交,也可利用线下强大的渠道资源优势解决在线旅游企业一直无法攻克的难题,真正实现网络旅游营销的服务落地,创造出旅游行业新奇迹!

重庆海外旅业集团有限公司总经理张力表示,在旅游行业竞争日益激烈的今天,品牌经营不再仅仅依赖于优惠的产品价位与丰富的促销手段。坚持开拓与创新,用心做好每一项服务,用关爱和感激对待每一位消费者,旅游百事通一定能真正成为一个有价值、有担当的卓越品牌。



山东中青旅

国际社许可证: L-SD-CJ00014

共青团山东省委直属单位
AAAA级旅行社
省级青年文明号
山东省服务名牌

国内游 0531-82075500 82075511 82075522 82075533

出境游 0531-82073870 82073871 82073872 82073873

省内团队 0531-82075508 81766699 票务中心: 0531-66866666

总部地址: 济南市英雄山路2-1号(八一银座对面) 济大路: 81765777

旅游/会议/拓展/景区/酒店/票务/特产 山东中青旅拓展培训中心0531-82075536 山东青旅旅游超市请登录: www.lvyou369.cn

包机直飞普吉岛

“国际品质,超大机型全新体验,260座B767-300,737-300,舒适空间,畅享轻松”

济南白天直航,不中转,不在飞机上过夜,黄金时刻,一步到位! 济南/普吉(19:00-24:00) 普吉/济南(10:30-17:30)

已投入电台88.7等媒体广告,请关注! 只要有护照就行,当地签证!

普吉包机,全年不停 11月27日 12月2/7/12日 特价 12月17/22/27价格上涨

普吉岛超值五晚六日2580 普吉岛品质五晚六日3980 普吉岛豪华五晚六日4580

普吉岛安达曼蜜月六日 1晚PP岛,四晚当地五星,泰式集体婚礼,精彩人妖秀,泰式芳香精油SPA 6580

港澳 港澳饕餮盛宴——港澳一家亲,狂欢就在迪斯尼

港澳双飞纯玩五日 11月26日 迪斯尼/海洋 3480

港澳直飞纯玩五日 12月4/14日 3880 12月22日 (圣诞狂欢) 4180

香港一地跨年四日 12月28日 4080

迪斯尼+海洋,夜游 特色餐 香港1整天自由自由活动

东南亚 体验不一样的东南亚异域风情

泰国一地包机超值六日 12月11/16日 3580 12月21/26日 4080 12月31日 4180

济南东航包机直飞曼谷往返 *桂河竹筏漂流 *东方公主 *欧洲嘉年华 *夜游湄南河 *独家推出茉莉嘉泰式养生SPA

泰国一地包机尊享六日 12月11/16日 4380 12月21/26日 4480 12月31日 4980

*济南东航包机直飞曼谷往返*全程泰国5星级酒店*赠送豪华国际五星1晚*暹罗互动历史文化博物馆 *CDC创意中心 *假日跳蚤市场 *神奇Erawan四面佛*蒂芬妮人妖秀

泰新马品质十一日 12月7日 特价 4200 12月10/14/20日 4780 12月20/24/28/30日 5080

曼谷普9/10日 【曼谷+芭提雅沙美岛+甲米+普吉】全程无自费 12月2/5/9/12/16/19/21日 7490

巴厘岛经典六日 12月3/7/10/14/23日 5790 巴厘岛尊贵六日 12月5/12/17/19/24日 6590

塞班岛*美国 湛蓝海洋白色沙滩,美照珊瑚礁

天宁塞班超值五日每周三/四 4380起 天宁塞班悠游六日 每周六/日4680起

【特别推荐】全球最美的地方—马尔代夫 包机直飞 寻梦之旅 北京直飞 卡尼岛 满月岛 天堂岛 蓝色美人蕉 中央格兰德 双鱼白金岛 椰子岛 宁静岛,80种岛屿满足您各种不同需求

韩国 美食&淘宝 炫动之旅

韩国经典四飞五日 济南起止 12月2/9/16/23/30日 3680

韩国双轮五日 每周三 1600 韩国双轮双飞六日 每周五 2580

欧美澳非 法意瑞三国十日 11000起

奥德法瑞意梵六国十二日 11500起

澳大利亚新西兰全景十二日 济南往返 11000起

澳大利亚新西兰凯恩斯十二日 济南往返 13800起

美国东西海+夏威夷十四日经典城市之旅 12月7/11/16/25/30日 21000

迪拜超值特价六日 12月7/21/26日 7200

海南 海南分界洲纯玩六日 特价 2180

南山文化旅游区,天涯海角,亚龙湾旅游度假区,热带植物园

呀诺达,蜈支洲,亚龙湾,免税店 三亚全景游 (含全陪) 3620

山东成团,双导游服务,纯玩无购物,全程五星酒店,白天无自费景点推荐

热带雨林"HOLD住爱"休闲浪漫双飞五日 赠送素斋,雨林自助餐,水晶挂饰 3070

区域成团,《HOLD住爱》拍摄地—呀诺达热带雨林,二晚近海酒店,一晚五星酒店

五星豪华游—尊享海南双飞五日 正餐为东南亚特色餐 蜜月特推 4690

蜈支洲岛,呀诺达热带雨林,南山文化旅游区,天涯海角,亚龙湾,全程五星住宿,近海度假酒店连住2晚,早餐为自助早餐

精华山水游

西安,临潼,乾陵 双卧五日 1280

桂林,漓江,阳朔,冠岩 纯玩双飞五日 2690

武夷山,厦门鼓浪屿,永定土楼 双飞纯玩五日 2670

悠YOU鼓浪屿自由行五日 --机票+酒店+机场接送 2790起

桂林,漓江,阳朔,金银苗寨,木龙湖,冠岩 双卧六日 1490

全程导游陪同,空调特快火车,火车票保证中下铺

贵州果树瀑布,天河潭,南江大峡谷 特色品质五日游 特价 3640

哈尔滨,亚布力,俄罗斯海参崴 滑雪双飞八日游 3290

云南 昆明,大理,丽江 双飞六日 特价 1630

"飞"比寻常—昆明,大理,丽江,西双版纳 玩转八日 3390

适合家庭出行,同样环保,超高性价比,纯玩无购物,赠送特色美食野生菌火锅,大理石锅鱼等

探秘云南—昆明,大理,丽江/西双版纳 深度纯玩双飞六/四/八日 2190/3490

全程豪华四星酒店,品尝各地美食丽江三文鱼宴等特色美食,赠送游览玉龙雪山冰川公园大索道

"夕阳情"—昆明石林,大理洋人街,丽江黑龙潭 爸妈六日游 2630

赠送大理洱海鱼鹰驯化基地,丽江第一景—观音峡,圆老人的高原梦

都市古镇休闲游

华东五市单卧单动六日 劲爆特价 630

聊城阿尔卡迪亚一日 180

北京大巴三日 故宫,居庸关长城,鸟巢水立方外观,住宿三星另有惊喜送 300

沂水地下大峡谷+荧光湖 一日 178 北京动车往返四/五日 520/550

苏州狮子林,杭州西湖,西溪湿地 双水乡"乌镇,周庄"动车三日 930

华东五市+乌镇西栅 纯玩双动五日 赠送天堂伞一把 1520

南京中山陵,无锡鼋头渚,苏州虎丘,留园,杭州西湖,上海外滩,住宿商务连锁或挂牌三星酒店,特别安排乌镇水乡一晚住宿

华东五市单卧单动六日 劲爆特价 630

聊城阿尔卡迪亚一日 180

北京大巴三日 故宫,居庸关长城,鸟巢水立方外观,住宿三星另有惊喜送 300

沂水地下大峡谷+荧光湖 一日 178 北京动车往返四/五日 520/550

苏州狮子林,杭州西湖,西溪湿地 双水乡"乌镇,周庄"动车三日 930

华东五市+乌镇西栅 纯玩双动五日 赠送天堂伞一把 1520

南京中山陵,无锡鼋头渚,苏州虎丘,留园,杭州西湖,上海外滩,住宿商务连锁或挂牌三星酒店,特别安排乌镇水乡一晚住宿