

山承厚德 水润年华

——专访“2012影响山东旅游创新人物”寇润平

□本报记者 齐金钊

qlwbqjz@vip.163.com

近日,由山东省旅游局、山东省旅游行业协会等组织的“2012影响山东旅游创新人物”评选中,蓬莱阁管理处主任寇润平再次斩获这一殊荣。在蓬莱阁管理处,提起景区的掌舵人寇润平,他就是大家眼中的“神人”,这个神人,带领他的团队创造了一个个“神话”,让作为仙境地标和文化遗存的蓬莱阁,穿越古今,立在时代中,挺在产业里,镀在品牌上。



蓬莱阁管理处主任寇润平。朱恒亮 摄

1 以“云之灵动” 促产业转型

沐着晨曦拾级而上,从弥陀寺到丹崖仙境坊,从白云宫到三清殿,这样的道路,寇润平已经整整走了十几年,从风华正茂的年轻小伙,到人至中年鬓染白霜,蓬莱阁上的一草一木,一石一瓦,早已融入寇润平的血脉当中,与山海城阁融为一体。

1999年,31岁的寇润平通过公开考选从教育系统到蓬莱阁管理处担任主任助理,2001年,33岁的他又通过公开选拔成为蓬莱阁管理处副主任,作为文史专业本科出身的大学生,在这片厚重如海般浩瀚的天地里,如鱼得水。

当旅游业界仍在片面追求门票经济时,寇润平敏锐地意识到,从走马观花的观游到多种业态结合的休闲度假游转型过程中,作为景区,必须积极拓展、多元推进旅游要素,完善和丰富旅游功能,逐渐向全方位、一体化的旅游格局转变。而立足文化资源、多元发展旅游产业,既是近年来蓬莱阁旅游拓展“文化张力”的背景底色,也是蓬莱阁景区品牌经营的主要路径。

“兵无常势,水无常形,欲在复杂多变的市场中赢得一席之地,景区必须以云之变幻的灵活,转变经营思路,内修其身,外塑其形,挖掘景区各方潜力,提升景区多重效益。”谈到景区发展,寇润平如是说。

2 以“玉之润洁” 雕琢景区面貌

从“走马观花”的简单观光到“深度体验”的休闲度假转型,在旅游产品日益丰富、文化更加多元的今天,寇润平带领蓬莱阁景区,通过积极拓展旅游产业链条,推动仙境旅游续写了蓝色旅游传奇。

蓬莱水城是全国重点文物保护单位,也是国内目前保存最好的明代军港,具有极高的历史价值。投资5亿多元修复重建的蓬莱水城修复工程,再现了明代古军港的风貌,则极大丰富了蓬莱阁景区的游览内容。

经过不断修复、扩建,蓬莱阁景区已发展成为以蓬莱阁古建筑群为中轴,以蓬莱

3 以“山之坚韧”拓展旅游市场

在蓬莱阁管理处联络营销科科长张旭华的眼中,寇润平不仅有超前的思维和气魄,更具有十足的实干精神和超强的韧性。

在蓬莱阁景区的办公室里,有一幅明代抗倭英雄戚继光的《马上作》,这既是戚继光当年南征北战的真实写照,更是寇润平他们的工作写照。十几年来,寇润平总是坚持每天早晨早班第一个到景区,绕着蓬莱阁及附属景点全程转一圈,不但开展工作

时有了深入调查研究之后的发言权,对于景区员工也是一种无形的带动。

寇润平组建并锤炼了蓬莱阁景区第一支营销队伍。长期以来,蓬莱阁景区职工旱涝保收,而作为副主任时的寇润平,却从政策中敏锐地嗅到了压力与机遇,他开创性地提出景区、旅行社直接对接的模式。可是当他亲自带队奔赴北京、天津等地进行市场开拓时,有的旅行社老板说:“国有单位,旱涝保收,至于

出来遭这个罪吗?”但寇润平不这么认为,他觉得推向市场是迟早的事,作为景区,一定要有超前的营销和策划意识,从景区经营到经营景区,字面相近,实则千里之遥。

精诚所至,金石为开,他们的艰辛付出,结出了累累硕果,如今,不光省内市场、长三角、珠三角的绝大多数旅行社将蓬莱阁纳入行程,京津两地、河南河北、东北三省更是将其纳入必看景点之一。

4 以“人和之美”打造服务品牌

在寇润平带领下,蓬莱阁景区将服务质量提升、服务品牌塑造作为提升软实力的突破口。早在2006年,他就提出了“规范服务标准化、个性服务差异化、人性服务亲情化”的服务方针,设计和打造“满意服务、惊喜服务和感动服务”,使蓬莱阁的服务走在了业界前列。

2008年奥运后,他又率先提

出了“以奥运服务为模板,高水平、有特色、超游客需求”的服务提升方针。2011年,他再次创新性地引入“景区服务酒店化”的先进理念,将五星级酒店规范、细致、完善的服务引入到景区服务管理中,最终达到了“以服务赢得游客”的目标。

如今的蓬莱阁,已经成为业界的一块招牌,一个坐标。景区先后

多次作为代表在省市服务质量提升会议上做典型经验介绍,仙境蓬莱阁被评为山东省服务名牌。在全国、省市历次景区游客满意度暗访测评中,景区持续保持了极高的游客满意度,一直处于全国前茅。

蓬莱阁导游更是通过积极推行“规范化、细微化、亲情化”的特色服务,做到了“主动、热情、耐心、周到”,成为业界一流团队。

5 以“穿石精神”锻造品性内涵

不仅如此,作为学者的寇润平,还通过自身的潜心研究和对文化资源的驾驭,努力将无形的文化转化为有形的资源,形成景区的软实力。

从在鲁东大学报发表《登州火炮营及其对华贡献》,到在《兰台世界》上发表《略论戚继光的贡献》,到在《城乡建设》上发表《山东蓬莱阁:以一流的管理服务打造世界知名景区》,到主编出版《海上丝绸之路与蓬莱古船·登州港国际学术研讨会论文集》……寇润平对于文史和产

的研究从没停止过,不管工作多忙、多累,寇润平每天晚上都要抽出一个小时来读书。

作为文博系统的专家,寇润平一直致力于推进文物管理由封闭型向开放式、公益性、专业化转变,深挖历史内涵,加强文物的研究与利用,在他的主持和策划下,先后组织举办了戚继光学术研讨会、登州港与中韩交流国际学术研讨会、登州与海上丝绸之路国际学术研讨会、蓬莱古船国际学术研讨会,并编辑出版了《戚继光研究论文集》、《登州

古港与中韩交流》、《登州与海上丝绸之路国际学术研讨会论文集》、《蓬莱古船》及《蓬莱古船国际学术研讨会文集》等专著。

“传承神韵,更在于挖掘内涵,进行深度开发。这是蓬莱阁景区得以持续保持吸引力的主要因素。如何提升竞争力,我们将以更丰富的形式去传承文化精髓,将蓬莱阁的神仙文化、海洋文化、精武文化发扬光大。”对于未来景区如何实现健康快速可持续发展,寇润平的思路非常明晰。(材料提供:邓亮亮)