

游 滨州

美编/组版:李冲 编辑:王茜茜 电话:13696307597



第七十期

2014年11月20日 星期四



孙子故里
生态滨州



旅游候鸟青睐南方“温暖游”



本报11月19日讯(记者 王茜茜) 寒冷的冬季到来,除了温泉和滑雪,大多数旅游项目都进入了淡季,但南方依旧温暖如春,临近年末,上班族年假出游和老年人错峰出行撑起旅行社的半边天,南方旅游“温暖季”吸引众多北方旅游候鸟。

在年末,许多上班族开始抢着补休未修完的年假,虽然天气转冷,但南

方依旧天气温暖,而且因出游淡季,各旅行社线路出现了不同幅度降价,出行成本较低,吸引了众多上班族和老年人出行。记者从旅行社了解到,目前以“温暖”游为主的冬季长线游正在持续升温,旅游者多以休假族和老年人为主。

中国国旅陈雪高速记者,目前国内最受欢迎的还是海南线、台湾线以

及出境游,不仅出行游客量少,而且多数线路实行特价,可以享受到各方面的折扣,出行成本基本是一年中最低,经济实惠,是上班族的首选。

而且,针对老年人市场,部分旅行社专门推出了“夕阳红”专列,滨州青年旅行社将于12月12日推出“凤凰古城——越南”夕阳红11日养生游专列,完全根据老年人的出行习惯设置。

全省“智慧旅行社”评定工作启动



旅游快讯

本报11月19日讯(记者 王茜茜) 从山东旅游政务网获悉,为全面推动全省旅行社信息化建

设,增强旅行社信息化水平,促进线上、线下融合发展,省旅游局将依相关标准在全省开展智慧旅行社评定工作,评审合格的旅行社由省旅游局颁发智慧旅行社标牌,并将利用省局网络营销资源免费给予推广和营销。

智慧旅行社评定标准按照《山东省智慧旅行社评定标准》进

行。其中智慧旅行社指,以旅行社信息化建设为基础,基于互联网和移动互联网渠道,充分利用信息技术,将旅游要素配置、游客招徕、旅游产品开发营销和旅游管理服务等行业业务标准化、数字化和智能化,实现高效管理运行和服务的新型旅行社。



导游故事

都说世上没有最轻松的职业,只有最乐于体验的心。在导游的队伍里,也许你和她都看到了相似的风景,但却捕捉了不同的故事。在你收藏的万千山水里,谁是最动人的过客?我们为您铺开宣纸,请您留下真情一笔。

懂得感恩,勇于承担责任



康辉旅行社 王晓娟

作为计调,虽然在办公室工作,但是直接面对客人的工作模式,让我也会遇到各种各样的问题,遇到各种性格脾气的游客,但大多数的客人是比较友善的。

让我记忆犹新的是刘阿姨。她把我和我的同事们当作自己的孩子一样,每次出游都会选择我们康辉,而且对我们特别好,有一次阿姨在家包了水饺还特意给我们送来了。虽然是一件小事,但是这充分体现了客户对我们康辉的信任,以及对康辉的大力支持和厚爱。这也是对康辉经营理念“真心交友,诚信经营;率直做人,用心做事”的完美的、真实的体现。

还有一位客人和刘阿姨一样,每次出游都会选择我们,而且还会给我们讲他出游的经历和游客的心理、团上出现的问题以及改进的建议。这让我们了解了团队上的一些问题,旅游景点的一些细节美、游客趣事等。客人有时回来还会给我们带一些当地的小纪念品,把我们当成他们的亲人。有时到公司附近办事也会来公司看看我们这些“孩子们”,咨询一下最近的新行程,策划他下次出行的目的地。虽然事小,但对我们确实最温馨的支持和肯定。

河南焦作云台山作为夏季避暑的线路深受游客喜爱,旺季时每周大约会有二百多人报名参团,大量游客的涌入,当地设施的不完善,就成为我操作线路的一块心病。记得去年7月份的

某一个周一,同事打来电话说上期参加云台山青天河三日游的王先生要投诉,他们是19名同事集体报名参团,由于修武县城基础设施不完善,宾馆三人间居多,但旺季房间紧张,外加客人多要求双人间,最终也没有得到很好的解决,客人心里很窝火,最终我们按照70元/人赔付给客人。事后我陷入了深深的反思,出团之前没有给客人做好解释工作,没能让客人对住宿、用餐等情况有一个充分的认识和了解,无形中提高了客人的期望值,客人会在看到真实的情况后很失望。归根结底,是我们的工作做得不充分、不细致、不用心、不到位。

旅游接待是一项繁琐的工作,从客人咨询到决定出行线路,从线路的安排到吃、住、行各项接待工作的衔接,一环扣一环,无论哪个环节出了问题,都会导致客人的不满和投诉。通过这件事情,我也充分的认识到计调工作的复杂性和重要性,细节决定成败,态度决定一切。在后来的工作中,我都会反复强调导游要提前告知游客出游通知,防止不必要的麻烦。

感恩、责任、尊重是我们康辉人遵守的经营准则。正是我们懂得感恩,敢于承担责任,尊重客户,我们才会有像刘阿姨这样的铁杆粉丝。无数游客支持我们,给予无限信任,给我们工作注入了无限活力,使我们工作更加有动力、有信心。(记者 王茜茜 整理)



我行我秀

“登东山而小鲁,登泰山而小天下”,这里的东山就是现在的蒙山,蒙山在沂蒙南,顶峰为龟蒙顶,是齐鲁大地第二高山。泰山为岱宗,蒙山便是“岱亚”。有着泰山之雄、华山之险、黄山之奇。但我更觉得它有着北方山少有的精致秀气。

坐着大巴车一路颠簸来到蒙山脚下,向上望去,满山的苍翠,轻雾缭绕。首先看到一尊大鼎放置在广场中央,一行众人兴奋地跑过去选好位置合影留念。

蒙山的石阶,有在天然石台上开凿,有用工整的石板铺成,亦有木阶,齐整着引领游人向山里进发。进入山门,继续往前走,看到一块巨大的石头,远远望去好像一个大桃子,上面刻着一个“寿”字,为漫长的登山之路增添不少亮色,我们拾级而上,路越来越曲折,树越来越茂盛,外面骄阳似火,里面却凉爽如秋,在青松翠柏的掩映下有一座小庙,精致而又有古代气息。

不记得走了多长时间,我们来到了九龙潭,这是一座很高的大坝,下面是清澈的潭水,在大坝腰部有九个栩栩如生的龙头,九

股水流从龙口里喷射而出,场面很是壮观。潭水里有一只大黄鸭,吸引了众多游客驻足拍照。离开九龙潭,穿过一条小溪,前面的路越来越难走,但是景色也越来越美,腿都走的酸

酸

酸

酸

蒙山里有一座“鹰峰奇观”,远远望去,好像一只雄鹰半张着翅膀停在一座大山上,山峰直插云霄,雄鹰昂首东望,显得雄伟壮观。从鹰峰奇观前行

不远就是“东天门”,这就是

东天门

东天门

东天门

东天门

东天门

游客 无言
本报记者 王茜茜