



7月13日至18日，由山东嘉华旅游独家包船的歌诗达邮轮大西洋号再次出发，承载2600多人完成天津—济州—福冈—天津之旅。本报记者随团进行采访，这次独具特色的“诗歌邮轮”之旅，将被游客久久回忆。

在邮轮即将返回天津码头之际，嘉华旅游的几位组织者接受了本报记者的采访，道出成功组织邮轮背后的故事。

## “船奇归来”故事出续篇——

# 嘉华旅游创意开出“诗歌邮轮”

本报记者 乔显佳 景佳

### “万里牧场上跑来白色骏马”

几乎每一位初登歌诗达邮轮“大西洋号”的游客，都会感到有点儿晕——船太大了！有1100多个房间。房间分为内舱、海景房、凉台房、套房四种。以海景房为例，空间比陆地上酒店标间要小，但并不局促。在有限的空间内，游乐和休闲设施齐全，居住十分舒适。

邮轮上有多处酒店餐饮设施，自助大厅有几处，另外二层有零点大厅，还有像日本料理、海上捞火锅以及各种酒吧等，提供亚洲餐饮、国际餐饮等。上述消费大部分都是团费中包含的，自费项目的收费标准比陆地要高得多，不过食品品质很好，环境一流，服务也很好。

邮轮甲板上有多处露天泳池，适应老、中、青各个年龄段游客，有较大型的娱乐设施。音乐酒吧、SPA、图书馆、健身房……分布在各个楼层，船上甚至还有一个小教堂。由于设施太多，短短五六天时间很难都走到，更不用说亲身体验一番。

在陆地旅行中，游客不可避免地需要跋山涉水、舟车劳顿，邮轮旅行中，你只管把注意力全部投入到享受即可。不光成人可以尽兴，上到七八十岁老人，下到三两岁孩童，也可以完完全全地把安全和欢愉托付，而不必担心走丢，安全预防方面做得很好。因此在“大西洋号”上，老人、孩子比例相当高，玩的也是相当嗨。针对3-11岁的小朋友、12-17岁的青少年，每天分别安排俱乐部活动。

据说，歌诗达邮轮的意大利老板是一位疯狂的音乐发烧友，将旗下14条邮轮打造成巨大的海上“音乐魔盒”。除了音乐，荟萃各种艺术门类，像高仿的大师油画、雕塑，各种意大利风格装饰，来自世界各地的魔术、杂技、音乐会等，还有世界各地奢侈品牌……

这些只要关注每天发到房间的“船报”，就可安排时间一一体验。

作为一艘纯为游乐而生的邮轮，歌诗达的每一个设计，每一块板材，每一个项目，每一种色彩……无不凝聚匠心，传递快乐因子，毫无多余之处。邮轮平稳地行驶在烟波浩渺的大海上，艳丽的阳光、柔和的海风，是最不稀缺而又是最奢侈的大自然礼物，每天，大批乘客在甲板上流连忘返……嘉华旅游董事长张明做了个形象的比喻：“歌诗达邮轮就像是万里牧场上跑来的白色骏马，乘客就像是马背上的白马王子。”

除了在邮轮上享受，在海上巡航的五夜六天中，还安排在韩国济州岛、日本长崎登陆观光、购物。

### 世界首创“诗歌邮轮”空前绝后

除了邮轮服务本身，本次歌诗达邮轮，组团社还邀请在国内、国际诗歌朗诵界享有盛誉的巨星大咖登船，像方明、薛中锐、徐涛、任志宏、张秋歌、薛飞、李立宏、宗平……一个个如雷贯耳的“名嘴”如约登船，成为船友。邮轮海上巡游期间，朗诵家们用其极具感染力的嗓音和动作，带领观众穿越时空，一起走进朱自清、闻一多、老舍、流沙河、顾城等作家的内心世界。

另外像桑恒昌、北塔、刘铜瑞、曲金星等一大批诗歌艺术家、活跃人士，也如约登船。在邮轮举行的“聆响行歌”诗歌演出中，优雅的弹奏，华美的诗歌朗诵令全场游客们如痴如醉，上下两层的会场座无虚席，目测约九成的观众听得热泪盈眶。

从德国专程回国参加歌诗达邮轮活动的著名诗人杨炼说：“创意开出‘诗歌邮轮’，不仅在中国以前绝无仅有，就是在世界范围内也是未曾有过的，嘉华旅游开创了一个世界第一。”

歌诗达邮轮听名字就与“歌”与“诗”分不开，以前更多的只是“歌”，现在名副其实

了。

本次国际诗歌邮轮的发起人、嘉华旅游总经理张明自信地表示，诗歌和旅游天生一对孪生姐妹，“这是有史以来最浪漫的诗船，也是一次最诗意的旅行。嘉华旅游给游客奉上的是邮轮旅行的艺术品，而不是普通的一张船票。”

很多聆听诗歌音乐朗诵会的游客更是激动不已，完全没想到在大海上诵诗，面对面地听朗诵艺术家们演绎诗歌艺术，会是那么震撼人心。在这个浮躁喧嚣的时代，写诗、读诗的人被付之以异样的目光，在歌诗达邮轮上，写诗、诵诗更像是滋润心田的春雨，将在今后告诫和提醒人们——生活除了苟且，还有诗和远方，有理想和情结。

邮轮海上巡航期间，诗人们还与两千多名游客一起，登岸参观韩国济州岛、日本长崎风光，并与两国诗人同行开展中日韩国际诗歌交流活动。大家互赠诗集留念。

正值暑期，嘉华旅游还针对孩子们推出了“小小航海家”活动，组织百名孩子在邮轮甲板绘画，画出心中的大海和歌诗达；组织船舱集印章活动，送出下趟邮轮的免费船票。这些活动大大增加了邮轮旅游的体验度和趣味性。

### 多次邮轮实践锤炼出一个服务团队

一次组织2600人的邮轮团，对旅行社组团社来说，是令同行钦佩外加眼热的的事情。但荣耀背后，付出可想而知。据悉，在正式出发前数周，嘉华旅游很多员工就开始不分昼夜的工作，忙起来顾不上吃饭、睡觉，有时候凌晨三点还在加班加点。7月13日发船当天，一大早，四五十辆大巴车在济南省体中心一带集聚，浩浩荡荡地开往天津邮轮码头。

作为邮轮乘客，从登船之日起，每天沉浸在旅游的美好中。由此也发生各种小意外和“插曲”，像丢包、丢卡的，还有找不到房间的。为此，邮轮工作人员、组团社付出了多少的努力。每天深夜，嘉华旅游几

位高管召集旅行社所有服务人员，站在船舱走廊中开会，汇总当天发生的问题，详细安排第二天的日程，旅行中，邮轮有两次登岸，几十个几十人旅游团同时行动，安排得有条不紊。为服务邮轮，嘉华旅游此次派出了八十几人的精英团队，数量相当于省内很多中型旅行社全部的人马。

1988年出生的嘉华旅游邮轮部负责人张小青，作为此次邮轮组织的执行负责人，面对两千多从济南、北京、天津等地汇聚而来的游客，和每天遇到的各种问题，带有那么几分气定神闲。这种底气来自于她连续三次参与组织邮轮旅行工作，处置各种问题，从而积累起了丰富的经验。完全可以这样说，这些实践经验也成为山东旅游今后承揽大型活动的宝贵财富，为山东旅游培育起一支能打硬仗、恶仗的队伍。

去年10月由嘉华组织的歌诗达邮轮，有的游客想吃辣酱，船上没有，工作人员与船方协商，甚至“打架”，争取到后者的理解和妥协。这次提供的“老干妈”牌辣酱，很受旅客欢迎。

另外，作为每次组织邮轮活动的“标配”，还从济南大医院邀请经验丰富的主任医师作为队医，携带部分药品登船。另外还开发了一些同业的细分市场，形成分层组织的架构，形成一个服务的梯队。

在歌诗达邮轮出游过程中，游客处处能感受到嘉华的服务。像每个游客的胸卡都是工作人员精心设计的，为的是使用方便，可以随时找到领队的电话和房间信息。另外，去年上邮轮时，一些腿脚不便的老年人上下舷梯有困难，这次直接变成像飞机一样的廊道，轮椅都可轻松推上船。

只要是踏上歌诗达邮轮“大西洋号”的游客，遇到任何问题，只要看到身着嘉华旅游工装的工作人员，都可以获得“一站式”帮助。张明对此颇为自得，说：“我可以负责任地说，嘉华的服务在全国旅行社都是一流的。”

### 相关链接

## 歌诗达邮轮旅行小贴士

邮轮旅游堪称目前最时尚奢华、舒适享受的一种旅行方式，可以预期的是，今后必将成为山东旅游市场的热门旅游产品。以首先开拓山东市场的世界最大邮轮公司嘉年华的邮轮品牌“歌诗达”为例，参加邮轮旅行可注意以下几点：

**购票：**根据舱位的不同，目前“五晚六天”的团费价格在2000多元至上万元不等。为改变一些游客等待“尾单”的心理，目前独家包整船的嘉华旅游采取“越早报名越便宜”的办法，逐月提高团费。

**档期：**歌诗达邮轮下班将于9月20日出发，出发地点为青岛。这也是山东历史上首次开出豪华邮轮。

**船上：**两件东西一定注意。1、船卡，是您全程上下邮轮的凭证，也是所有自费项目需要出示的唯一凭证，因此非常重要。一旦丢失将带来各种麻烦；2、登船后，邮轮方面会提示您，将船卡和信用卡绑定，或者打钱（美元计算），就可以随时消费，最后在离船前结账。使用信用卡有便利，只需最后对消费签字确认即可，不需排队结账；3、船报，每天邮轮上的各项活动、促销信息以及天气情况等，均有简明介绍，十分重要。

**消费：**仅凭团费完成“五晚六天”邮轮之旅是绝无问题的，上船意味着基本的吃、住、娱乐等均有保障，要想个性化的消费，或者购物，麻烦您刷卡。消费嘛，自然比陆地要高一些，使用美元结算。

**建议：**并不熟悉邮轮生活的游客，在大海上连续航行数天，没有手机信号，寂寞感还是有那么一点儿的，如果和家人爱人一起，则感受好得多。另外，邮轮旅游十分适合老人孩子，不妨作为尽孝心或者享受天伦之乐的机会。

据悉，明年邮轮产品将大举进军山东市场，仅歌诗达有意在山东开十几趟。届时山东游客选择邮轮产品，不光要比价格，还需具有较强的品牌意识。 本报记者 乔显佳

出品：旅游工作室  
本版编辑：穆静  
组版：马秀霞