

把游客当朋友,用诚意赢信任

一位80后创业者的生意经

本报记者 刘振

21岁那年,相貌青涩的他应聘到德州一家旅行社,300元的微薄工资让他意识到生活的残酷,交不起房租只好寄宿在亲戚家里,个性上进的他选择了不妥协……他决心一定要在这个城市安家立业,有自己的房子和车子。随着时间的流逝,他实现了梦想,拥有了房子和汽车,更在去年拥有了自己的公司。从寄人篱下、替人打工,到坐拥8家营业部的老板,他只用了9年时间,他就是山东华纳国旅德州青年路分公司总经理李松。

能多走一步就别少走一步

初次见到李松时,正是华纳国旅德州分公司成立一周年的日子,性格细腻的他从电脑里翻出来入职时的老照片,每一次带团、每一名游客、每一件琐事……他都记得清清楚楚。

“第一次独立带团去的是河南八里沟,景区都是山路却没有标注路线,也没有导游来地接和讲解,我得趁游客休息的功夫,提前跑着去探路,整个

行程爬上爬下特别累。”李松谈到,那次经历虽然累却很充实,重要的是得到了客户认可,也收获了自信。

2007年大学毕业后,科班出身的李松踏入了旅游行业,在市区一家国旅做导游,刚入职时月薪不足300元,甚至连租房都交不起,无奈下只好借住在亲戚家中。个性要强的他不满足现状,开始了疯狂的打拼

模式,不管刮风下雨每天都去跑业务拉客户,别的同事躲在树荫下乘凉时,他正顶着三伏天的大太阳发传单……渐渐的李松谈成的单子越来越多,靠着突出的工作业绩,两年后他攒钱买了房,又过了两年他攒钱买了车,生活状态悄然之间发生了质变。“能多走一步就不要少走一步,年轻时千万不要偷懒,要记住越努力越幸运。”他说。



一年内开设八家营业部

2015年12月11日,李松结束了7年的学徒生涯,成立了山东华纳国旅德州分公司,拥有了自己的创业平台。与其他旅行社淡季裁员降低经营成本不同,华纳国旅德州分公司采取了逆向销售模式,不仅雇佣了大量运营人员,门店装修也是力求精致,317平米的门店全部采用价格昂贵的玻璃材质,高标准的门店风格在德州独树一帜。

今年1月份,华纳国旅的春节旅游产品销量大涨,李松和他的团队赢得了创业第一桶金,这也给以后的开拓之路奠定了基础。从2016年3月份开始,华纳国旅德州分公司陆续在德州开设了华纳国旅东风路、开发区营业部,与此同时宁津县、夏津县、齐河县、乐陵市、河北故城的营业部陆续开张,计划明年补齐空白,在陵城区、武城县、禹城市、平原县等县市区增开营业部。

“目标是打造全市一体化的营业网络,从门店装修到产品服务,还有人员管理都是统一化的,让更多德州人在家门口享受华纳国旅的优质旅游产品。”李松告诉记者。

今天播种明天就会硕果累累

成功不是偶然的,除了勤勉李松也有自己的“生意经”。他告诉记者,带旅游团最大的收获不是挣了多少钱,而是交了多少朋友,得到了多少认可。不要把游客看成挣钱对象,而是要当成朋友去相处,要用诚意去打动他们,不能只看到一时的利润,而是要做长远的生意,发展一辈子的客户,“今天播了种子,总有一天会开花结果,播种就是原始积累的过程,前期积累的越多,后期收获的就越多。”

日积月累之中,李松的回

头客越来越多,不少游客甚至点名要他带团。2010年他带着一群孩子到上海参观世博会场馆,由于人流量很大光排队就要两三个小时,为了确保安全他让孩子们10分钟点一次名,虽然这样惹烦了不少孩子,但却赢得了家长的信任。后来,这些家长又介绍了30多个孩子,并点名只让李松带团。“有几次赶上我带别的团队,这些家长找到旅行社说,我们可以等他,他什么时候带团我们什么时候去。”李松回忆。

细心、耐心、爱心、责任

心……除了这些导游必备的品质,处理突发情况的能力也是必不可少的。有一次带团去桂林游玩,一名男性游客不慎扭伤了腰部,躺在地上不能动。由于地处乡村的景区医务室无法医治,市里的120赶到需要很长时间,李松马上协调景区出车赶到了医院,安顿伤者住院后,他买来鸡汤端给游客喝,这让病床上的游客感动不已。这之后,他又开始联系保险公司来处理住院费问题,让游客在当地就得到了及时赔付,最终赢得了游客的深度赞誉。

三足鼎立护佑德州母婴

市妇幼保健院河西分部开诊纪实

11月16日,筹备了4个月的德州市妇幼保健院河西分部正式开诊,自此德州市妇幼保健院西院区、东院区和河西分部以三足鼎立之势,为德州母婴健康保驾护航。截至目前,河西分部已经完成手术60余例,极大地方便了周边群众的就医。

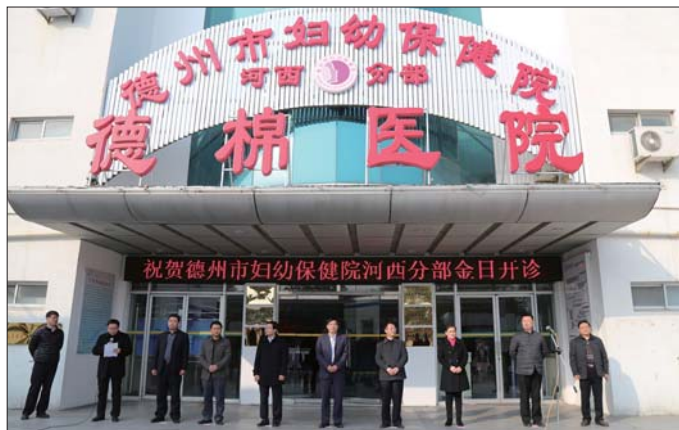
高标准建设 严要求把关

随着“全面二孩”政策的实施,医疗资源需求日渐增加,妇产科病床可谓“一床难求”。为解决这一问题,在市卫生计生委的牵线搭桥下,市妇幼保健院与德棉医院经过4个月的准备工作,组建了市妇幼保健院河西分部。

河西分部建立初期,德州市妇幼保健院院长李卫东及相关负责人多次对河西分部的筹备情况进行实地察看。同时,为保证医疗安全,派院感科人员专门去河西分部进行院感监测,包括物品摆放、房间布局、隔

离设施的配备、手卫生等均做了严格要求。

河西分部的成立,对增加德州运河经济开发区妇产科优质医疗资源,改善妇女儿童就医环境,提高该区医疗技术水平具有十分重要的意义。



同质的服务 不变的承诺

近日,还未到预产期的李女士,忽然觉得肚子疼。丈夫张先生马上带李女士赶到德州市妇幼保健院河西分部。刚进医院,李女士宫口已经开全,马上就要生产。情况紧急,河西分部妇产科主任、副主任医师刘春晓马上启动应急团队,安排医护人员就位,开通紧急绿色通道,在产房帮助李女士顺利分娩,生下重5.4斤的男婴。“当时很怕生在病房里,多亏这里的医护人员技术专业,反应迅速,

护理得当,让我和孩子都能平平安安的。”李女士说。

河西分部妇产科主任刘春晓介绍,德州市妇幼保健院河西分部与西院区采用统一的管理,同质的服务。门诊每天都有市妇幼保健院妇产科资深专家坐诊,病房24小时值诊。医护人员全部是来自西院区妇产科的原班人马,包括主任医师、副主任医师、助产士、麻醉师、护士等医护人员共计17人。

(徐良 李红)

设备先进 环境优越

河西分部在德棉医院原有的基础设施进行了改造,重装了妇产科门诊及病房,开设了专家门诊。投资500余万元引进先进设备,包括可视人流机、LDR产床、新生儿暖箱、无痛分娩仪、进口胎心监护仪等。

河西分部开设妇科、产科,开展无痛人流、可视人流、子宫肌瘤等常见病、多发性的诊疗,宫颈筛查,及分娩、剖宫产和孕产期保健

和新生儿游泳、抚触、黄疸检测等专业服务。医院5楼均设置为病房,拥有床位50个,设有单人间、双人间和多人间,有力缓解了孕产妇的住院需求。市妇幼保健院副院长、主任医师王万玲介绍,河西分部还将拓



宽服务范围,推广新技术、新项目,并根据实际情况开展儿科业务。



德州市妇幼保健院
MATERNITY & CHILD CARE CENTER OF DEZHOU