



# “2010 鹤壁优秀旅游品牌”评选

淇河风光。 赵永强 摄



王玉兰

## 要做最好的旅行社

——访大自然旅行社总经理王玉兰

□晨报记者 李鹏 文 / 图

“要做就做最好的。”大自然旅行社的总经理王玉兰在接受记者采访时说。鹤壁市大自然旅行社有限公司是2000年经河南省旅游局批准、鹤壁市工商局注册，具有独立法人资格的企业。谈起大自然旅行社的成立，王玉兰告诉记者：“在2000年以前，我们做的是运输行业，看到鹤壁人外出旅游都是自己打车

去，很不方便，于是我就有了一个念头，成立一家旅行社，解决大家旅游不便的难题。”在王玉兰的努力以及家人朋友的支持帮助下，2000年，王玉兰开办了大自然旅行社。

“创业的道路并不一帆风顺。”回忆起大自然旅行社这些年经历过的风风雨雨，性格坚强的王玉兰颇有

感触，“2002年是旅行社发展最快的一年，旅行社得到了政府有关部门的大力支持，我们自己也摸索了不少经验，我记得这一年的时间接送游客达4万多人次。”

大自然旅行社见证了本市旅游业从弱到强发展的全过程。旅行社先后多次荣获“河南省五十佳旅行社”、“河南省百优旅行社”、“河南省旅游先进单位”等荣誉。在2009年河南省首次星级旅行社评定时，大自然旅行社被评为我市唯一的四星旅行社。“旅行社的发展是大家共同努力的结果，我要求我的员工要以人为本，以诚待人，要团结、协助、诚信，全心全意为游客提供高效优质的服务。要做就做最好，我的理想是把我们大自然旅行社创办成为行业内最好的旅行社，让每个在这里工作的员工都有钱挣。”



高送军

## 用真情为顾客服务

——访鹤壁市信裕旅行社总经理高送军

□晨报记者 柯其其 / 文 王磊 / 图

“顾客的口碑决定公司的未来，从信裕旅行社成立之初，我就将‘质量高于价格，情义高于利益’定为公司立足之本，在服务上我们提倡‘用真情为顾客服务’，这个真情服务包括我们设计旅游线路时，会设身处地为顾客考虑行程中的每一个细节以及性价比等，以此赢得了顾客的认可。”鹤壁市信裕旅行社总经理高送军接

受采访时说。

高送军告诉记者，鹤壁市信裕旅行社是经河南省旅游局和鹤壁市工商局批准注册并具有独立法人资格的旅游企业。自成立以来，就坚持认真做服务，诚心树品牌，先后多次荣获“鹤壁市先进单位”、“鹤壁市青年文明号”等荣誉。高送军认为，把游客服务好，让大家高

兴出门、满意回家才是核心问题。

为了提升旅游服务质量，信裕旅行社非常注重员工的培养，通过业务培训和奖励机制不断提高员工的服务意识和服务质量，经过多年发展已形成了一支优秀的旅游服务团队，并始终坚持为顾客设计高品质的旅游产品，提供专业、快捷、贴心、周到的服务。

鹤壁市信裕旅行社成立以来始终保持“安全无事故及游客投诉量为零”的纪录。“我们的目标不仅仅是让游客满意，更重要的是让游客放心、愉悦。诚信不能停留在嘴上，而是要真正把它落在实际工作中。只要是和我们签订的旅游合同，我们都严格执行，哪怕自己受损失也要维护合作伙伴和游客的利益，这就是我们企业服务的宗旨。”高送军说。



曹忠于

## 用心才能做得更好

——访鹤壁市假日旅行社总经理曹忠于

□晨报记者 柯其其 文 / 图

“因为旅游，我结识了很多爱好出游的朋友，也因为我和员工尽心尽力去打造高质量的旅游团，现在假日旅行社才会成为鹤壁市民出游的优选品牌。做小事靠利，做大事靠德，相信通过我们的努力，假日旅行社会成为我市旅游行业的龙头企业。”鹤壁市假日旅行社总经理曹忠于接受采访时说。

曹忠于告诉记者，鹤壁市假日旅行社有限公司创建于2000年，是本市规模较大的旅行社之一，经营范围包括出境旅游和国内旅游。假日旅行社致力于“国内成网、国外成链”的建设。日臻完善的全国网络和垂直管理模式让假日旅行社拥有独特的优势，可以用快捷的方式、优惠的价格、专业化的设计为旅游爱好者提供

出行安排。

在曹忠于的带领下，鹤壁市假日旅行社从名不见经传到如今在旅游行业名气打响，而曹忠于本人也当选为中原旅游联盟鹤壁分会会长、鹤壁旅游协会会长。为保障旅行社和旅游者的人身、财产安全，日前，假日旅行社把旅行社责任险提高至每人40万元人民币，成为鹤壁旅行社责任险较高的企业。

“我常对员工讲，‘诚实守信、爱岗敬业’不仅仅是句口号，更要踏踏实实地将它落实到行动中，只有我们每个人都做到了，公司才能兴旺发展。今年，我们将一如既往地努力，真诚地对待游客和旅游团队。我们坚信，只有尽心尽力的去做才能做到更好，才能回报游客对鹤壁假日旅行社的信赖。”曹忠于说。



张华

## 靠信誉和质量做强品牌

——访鹤壁市三兴旅行社经理张华

□晨报见习记者 樊韶洁 文 / 图

“三兴旅行社始终以‘秉承诚信，以人为本’为宗旨，凭借长期以来建立的良好信誉，赢得了稳定的顾客群。很多顾客都说，他们就是冲着三兴的信誉来的。”鹤壁市三兴旅行社的经理张华在接受记者采访时说。

据张华介绍，鹤壁市三兴旅行社成立于2001年，是经河南省旅游局批准，隶属于河南煤化集团鹤煤三

矿的一家集体性质的旅游企业。三兴旅行社通过足额缴纳质量保证金和为游客购买保险，以及将游客的利益放在第一位的服务理念，为每一位顾客提供最坚实有效的权益保障，让选择三兴旅行社的游客在旅途中享受三兴最真诚、最贴心的服务，让游客玩得开心、玩得放心，是三兴旅行社为之不懈努力的目标。

经过十年的磨砺与成长，三兴旅行社以其雄厚的实力和专业力量，已与国内数百家旅行社建立了良好的合作关系，为游客设计出了赴全国各地的旅游观光、商务考察等百余条线路。三兴旅行社拥有一支强大的旅游车队和一支经验丰富、责任心强的服务团队，可根据旅游团的需求有针对性地设计旅游活动，提供“食、宿、行、游、购、娱”等项目的一条龙服务。

张华告诉记者：“2010年，三兴旅行社的总接待量将近三万人次。我们一直都在坚持‘以诚信赢得顾客，以质量留住顾客’，不打价格战，而是靠信誉和质量做大做强自己的品牌。2011年，三兴旅行社一如既往地专注于旅游事业，努力打造鹤壁旅游业的金字招牌。”



袁希良

## 不让任何一位客人受委屈

——访鹤壁大地旅行社总经理袁希良

□晨报记者 柯其其 文 / 图

“今年2月份，有客户组团到洛阳旅游，他们当时执意出最低的价格，但是这样只能入住景区内农家旅馆多人间。我考虑到当时天气冷，不能让客人受委屈，所以让工作人员安排他们住进洛阳市区有暖气的宾馆，虽然这样安排我们会赔钱，但这样我心里很踏实，这也是我一贯做事的原则。最终客户非常满意，回来后

还专程到旅行社表示感谢，执意要补差价。这样的事例在我们旅行社还有很多，这也诠释了我们的‘不让任何一位客人受委屈’的企业目标。”鹤壁大地旅行社总经理袁希良接受采访时说。

袁希良告诉记者，鹤壁大地旅行社成立于2003年6月，专业承接国内外旅游业务，曾先后荣获“河南省

先进单位”、“鹤壁市先进单位”、“鹤壁市青年文明号”、“鹤壁市夏令营最佳组织奖”等荣誉。

鹤壁大地旅行社2010年被邀请加入河南旅游集团，现属鹤壁出境部。河南旅游集团系河南省唯一进入中国百强的国际旅行社，为全省十大旅行社之一，是一类旅行社，同时也是河南省特许经营中国公民出境旅游业务的组团社，以“品质旅游、值得信赖”为口号，推出多条诸如东南亚游、欧洲游等深受游客喜爱的出境旅游线路，同时还推出多条高质量、高标准、价格合理的国内游业务。

“我们向广大旅游者承诺，同样是旅游，鹤壁大地更完美，同样是服务，鹤壁大地更周到，同样是报价，鹤壁大地更合理。”袁希良说。