



山西商务国旅 品质服务伴你行

体验至上

注重细节

绝不将就

“有没有服务好游客，可以把游客当作自己的父母或兄弟姐妹去思考问题，他们的旅游体验怎么样？满意还是不满意？”对于山西商务国旅的员工来说，董事长贺志勇这番话再熟悉不过。作为20余年的从业者，贺志勇始终坚持把品质放在第一位，力争每一次接待、每一次出行，都能让客人感受到山西商务国旅的高品质服务和贴心关怀。

“一次糟糕的旅游体验，带给游客的可能是永久的遗憾。”贺志勇经常对员工说，为游客提供服务，就必须站到对方的角度换位思考，为他们着想。只有良好的服务，才会赢得更多的“回头客”。

在山西旅游，路程比较长。“乘坐的车辆宽敞舒适，旅游体验也是轻松愉快的。如果坐着狭窄拥挤，游客的旅游体验肯定好不到哪儿去。”贺志勇告诉记者，山西商务国旅使用的旅游车辆必须是“2+1”，即一排三个座位，而不是“3+2”。

一些低价旅游团，旅游景点、住宿标准看上去是一样的。然而，“同样的星级酒店，如果位置不一样，带给游客的是完全不同的感受。”出门旅游，晚上闲暇之余，出门看看当地的风土人情，品一些当地小吃也是旅游的重要内容。如果住在市中心、景区附近，游客可以方便地体验。但如果住在偏僻的郊野，晚上就只能早早睡觉了。

游览5A级景点，山西商务国旅规定安排游客的浏览时间不少于2.5个小时。但一些旅行社只安排50分钟，走马观花后，腾出的时间则用于安排游客购物。

尽管常常面临低价游、不规范竞争，但山西商务国旅20余年坚持做“品质旅游领跑者”，始终把旅客的满意度放在首要位置。

山西商务国旅的导游带团，随身必带一个“管家包”，里面装着多功能插座、手机充电连接线、老人花镜、针线包、创可贴、体温计、酒精、绷带等物品。

带团出游，与“管家包”同行的还有老陈醋。山西人吃饭离不了醋，特别是去了外地，几天下来吃不到醋，很多山西游客便食不甘味。一次带团游台湾，出来几天，很多游客就想吃一口家乡味。在花莲县，导游千方百计找到一家山西籍老板开的饭店，为大家做了土豆丝、稀饭、馒头。简简单单的一顿晚餐，游客们备感亲切，一扫全天疲劳。在人生地不熟的地方找到这样一家小餐馆，体现了导游的用心和对游客的关心。

“让每一位游客满意是我们不懈的追求目标！”贺志勇说。

山西商务国旅要求导游登记游客信息时记住过生日的游客，并在生日当天安排生日蛋糕。在参观4A级以上景区时，山西商务国旅规定导游的讲解不能少于参观时间的二分之一。在游客用餐时，导游不能同时用餐，必须做到盯三次：一是看座位，保证游客都有位置；二是问口味，了解顾客的需求；三是及时加菜，调整不合游客口味的饭菜。

山西商务国旅的关怀像涓涓细流，用点滴的关爱温暖游客，用高品质的服务赢得了良好的口碑。

摄影 柴杰梁 文字 李俊华

