



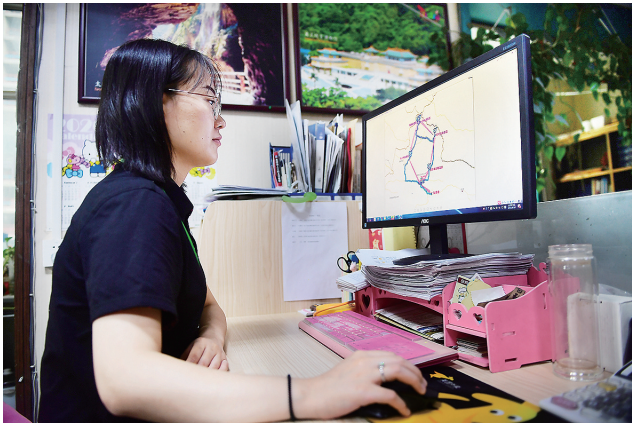
出游推荐



私人订制



宣传山西



规划路线



走进自然

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级景区,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,游客们倍感亲切,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。

“因为讲究,绝不将就。”这是山西商务国旅的经营宗旨。山西商务国旅被团中央授予国家级“青年文明号”称号,是太原市首批5A级旅行社,连续荣获山西最佳国际旅行社……成立20多年来,山西商务国旅逐渐形成品牌优势,是山西地区最早涉足包机专列的旅行社。2009年成为山西首批、太原唯一获得台湾组团资质的旅行社,形成了系统的赴台游产品体系,并实现了欧美、澳非、中东等国家和地区出境游业务的全面发展。近年来,依托旅游新概念(中国)合作社的联合体优势,开发了针对10人以上精致小团队系列产品。随着信息技术的发展,山西商务国旅上线“我爱旅游”平台,最大程度为游客提供便捷服务,同时成功实现了运营模式的转型。

贺志勇关心的不仅仅是企业的发展,更心系旅游业界和整个旅游市场的健康发展。

受管理部门委托,山西商务国旅负责起草了作为山西省地方标准的《旅行社地接服务规范》。但一个标准显然不够,“应该从国家层面,制定全方面的旅游服务标准,包括酒店、餐饮、车辆、旅游时间等,几日游必须遵守什么标准,才能规范旅游服务,防止偷工减料,让违规现象无处遁形。”在贺志勇看来,只有制定完善的旅游服务标准,才能规范旅游市场,处罚违规企业时才有标准可依。

摄影 柴杰梁 文字 李俊华



志愿服务



专业培训



热情答疑



细致讲解



温馨优雅



赴台首发



接待外宾