满足每位旅客的不同需求

港中旅国际(山东)旅行社总经理田平:打造小而美的高智能旅行社

□半岛全媒体记者 刘红

田平

作为香港中旅(集团)控股在青岛成立的山东省第一家合资旅行社,港中旅国际(山东)旅行社一直是山东旅行社“巨头”之一,也是青岛旅游行业智能化程度最高的旅行社之一。但在接受半岛全媒体记者专访过程中,港中旅国际(山东)旅行社有限公司总经理田平却表示,港中旅山东公司的目标是做一家小而美的高智能旅行社。

“旅游就像绿色鸦片,走出去,有对比,才能不断思考。”刚一落座,田平就侃侃而谈,对未来中国的旅游产业她充满了希望,她认为,80后90后会更多地追求旅游的品质服务,引领品质高端旅游,也是真正的体验式旅游的开始。

对于传统旅游业转型,田平表示,如今旅游信息越来越透明,通过网络,游客可以便捷地获取机票、酒店、攻略、美食等各种资讯和操作,旅行社不能像以往一样靠信息不对称赚取利润,只有变得更专业化、更个性化,才能通过与消费者一对一的沟通中,达到与消费者需求的契合。

近年来,港中旅一直朝着这个目标在进行业务模式和结构分工的调整,像会展板块已经发展成全产业链的专业团队,组团业务也在去年推出了定制团以及分级的旅游策划师团队,为客人提供专门定制服务,一年时间实现了零投诉。而今年,港中旅更将针对青岛的成熟客人推出小团定制的“优途小团”和自由行定制的“易途自由行”,将游客服务进一步细分。

“我们生活在城市中,如果失去周围客人的信任是一件很可怕的事情。”田平这样说。

为达成这一目标,港中旅一直致力智能化技术开发,像线上旅游管理软件ERP系统应用,O2O线上线下互动,都走在了岛城各大旅行社前列。2017年是港中旅“智能化普及年”,一方面增强游客线上线下互动体验,另一方面减少办公操作的重复劳动。

除了智能化,港中旅在人才培养方面也予以了员工广阔平台,港中旅山东公司的中层领导100%是从底层培养起来的。

“我们一直在创新改变。”采访中,田平谈及最多的就是不断创新。也许正是这种在大平台下的“小而美”,才能充分满足每一名游客的不同出游需求。

不断探索,给游客最佳体验

山东万达国际旅行社总经理李建华:转型路上做好加减法

□半岛全媒体记者 郝园园

李建华

“目前整个行业都处于一个转型期,我们也积极谋划,一边做加法,一边做减法,力求打造一个非传统型旅行社集团,在非传统路上越走越远。”山东万达国旅国际旅行社有限公司总经理李建华谈及自身发展,目光坚定,饱含信心。

李建华的这份笃定和信心,源自于山东万达国旅自身业绩的不断提升和品牌实力的不断彰显。经过三年的发展,山东万达国旅已然进军到岛城旅游业第一集团军,打开了其在山东市场的影响力和知名度。

目前,整个旅游行业危险与机遇并存,从去年开始有一些体量较小、转型较慢的旅行社已经尝到苦头。山东万达国旅瞄准定位迅速调整策略,仍旧占据主要市场份额。2016年暑期,山东万达国旅更是成功运作皇家加勒比“海洋神话号”邮轮在青岛的运营,成为青岛邮轮界的一段佳话。

“未来2到3年,山东万达国旅将继续借助集团资源实力做加法,同时运用市场规则做减法。”李建华解释说,所谓做“加法”就是将万达旗下的文化旅游资源充分利用起来,比如东方影都等资源,建立专门的影视相关服务公司。所谓做“减法”,就是将占用资金大、回款慢的地接业务等减少,不盈利的项目部门逐渐转型,实现自然的优胜劣汰。

过去三年,万达国旅探索尝试各种改革模式,最终找到了改革的落脚点,业绩实现质的飞跃。在不断探索中,万达国旅将保持核心竞争力,给游客带来最佳体验。“以后旅游传统业务占比不会超过50%,影视服务、会奖业务、公关、票务、文旅项目等将会不断发力,促进企业迅速转型,提升市场增量。”

在企业管理方面,山东万达国旅更是不断创新,给旗下各分公司以充分的自主权。同时,将采取包括建立在平台思维下的股权激励等多种举措来提升员工的归属管,增强企业凝聚力,让员工分享企业发展红利。

而面对线上旅游资源的挑战,目前同程和山东万达国旅也将实现线上线下的合作,未来线上和线上优势共享,线上大数据来支撑企业做出决策,线下实体则做好服务。李建华说,如此一来,山东万达国旅的战略发展目标将会更加清晰。

「旅游大咖面对面」

同乐旅游
庆 即墨门市开业!! 同乐邀您游烟台 再送98元红酒一瓶 前200名免费
青岛:83665000.83901555 即墨:88585228.18562806199
台东八路28号顺兴商务楼10层 蓝鳌路712号/庄头公交车站旁
江南 南京+苏州+无锡+杭州+上海大巴5日
无强制消费.白天行车 玩遍江南五座城市+双水乡古镇 同乐自组.含餐/住宿/景点/大巴/导游
原价:498 3月26日发班 199
厦门+鼓浪屿+武夷山+土楼群
绍兴+鲁迅故居+福州+三坊七巷+姐妹廊桥+沙县 泉州+南少林+南普陀+永定土楼 全景8日游
3月19/23日 699
青岛成团/白天行车/特别安排1晚住土楼/含餐.住宿.景区.大巴.导游
北京 包餐.住宿.大巴.门票.导游 赠送集体照.老北京炸酱面
大巴4日游/每周一发班 198
观升旗仪式,品主席套餐
故宫+长陵+鸟巢+水立方 长城+刘宅+颐和园+天安门
扬州"瘦西湖" 无购物 无自费景点
泰州赏花2日游 3月25日首班 299
同乐自组.大牌景点.一次玩遍 赏千垛菜花.逛东关古街 60周岁以上价格
三清山+庐山秀峰+婺源 鄱阳湖+景德镇 大巴5日
独家线路,无自费景点 3月27日仅此一班 699
含餐.住宿.景区.大巴.导游
山西全景游
悬空寺+应县木塔+云冈石窟+平遥古城 雁门关+晋祠+王家大院+壶口大巴6日
晋善晋美,一次玩遍,不留遗憾
包餐.住宿.景点.大巴.导游服务 3月26日首班 799
青岛成团/白天行车
黄山+婺源 60周岁以上再退70元/人
黄山+婺源+徽州+新安江大巴5日
同乐自组/包住.景点.大巴.导游服务 3月27日报名中 299
徽州品:中国三大地域文化 黄山游:迎客松.光明顶.飞来石 婺源忆:梦里老家,十里荷塘花海 新安江观:渔风表演,赏山水画廊
三峡 三峡大坝 三峡大瀑布 屈原故里 车溪风情园 清江画廊 襄阳小北门
特别赠送:"两坝一峡游船" 0自费.0购物.白天行车.大巴5日 3月15日起每周三开班 999
包餐.住宿.大巴.门票.导游/同乐飞机
桂林 漓江+阳朔+象山+遇龙河 古东瀑布+南溪山双卧8日
无购物.无自费.安排银子岩 赠送198元"山水间"歌舞秀 3月起.天天发班 1380
包餐.住宿.交通.门票.导游
四川 九寨沟+牟泥沟+乐山大佛 峨眉山+黄龙溪+熊猫乐园 地震遗址养生双卧12日游
适合老爸老妈的养生之旅 大牌景点.一次玩遍.不留遗憾 3月13.20.27日 淡季特价!仅此三班 2580
60周岁以上退180元 70周岁以上退300元
包餐.住宿.交通.门票.导游

山东亚太国旅
关爱老人 孝敬父母
2017青岛“敬老号”春季大型旅游活动
线路一、线路二活动
凡3月25号前报名线路一、线路二的游客:
1、两人报名赠送泰国天然乳胶枕一个 (市场价值480元);
2、每人赠送“敬老号”旅游包帽一套;
3、每人赠送保险一份!
告别绿皮专列 乘坐正班空调火车
线路一 南亚四国风情游 预计出发日期:4月10日 截止报名时间:3月25日
南宁、越南河内、巡洲岛、下龙湾、天堂岛、老街、沙巴、河口、昆明、西双版纳、老挝、缅甸四国风情跨国包列十五日游 感恩价3280元起
线路二 一次游遍中国南方 预计出发日期:4月10日 截止报名时间:3月25日
广州、深圳、香港、澳门、珠海、桂林、阳朔 韶山旅游包列三卧单船单高铁十一日游 感恩价2180元起
线路三 挺近大西南 预计出发日期:4月6日
桂林、阳朔、张家界、天门山、凤凰古城、贵州黄果树大瀑布+云南:A线昆明大理丽江 B线昆明普洱西双版纳专列十五日游 惊爆价2199元起
(最终出发以铁道部调令为准!)
线路四 醉美三峡 梦幻九寨 预计出发日期:4月16日 截止报名时间:4月18日
武汉、重庆、成都、长江三峡、九寨沟、都江堰、乐山大佛 双卧、单船、单高铁 十一日游 惊爆价2980元起
线路五 红色之旅 预计出发日期:4月16日 截止报名时间:4月18日
长沙、韶山、张家界、凤凰古镇、黄果树瀑布、遵义、茅台酒厂、西江千户苗寨十日游 惊爆价2899元起
24小时咨询电话:15666828706 公司活动热线:0532-80663288
市南区山东路5号 82865299
四方区黄金岁月2015室 80663288
市北区银街首座1801室 81117171
市南区百盛大厦3420室 80967306
市北区同兴路610号 66850291
哈尔滨路青建太阳岛 18661919682
崂山丽达广场 18678613660
山东路家乐福嘉合新兴 81116699
重庆南路四方交通宾馆 81115166
胶南珠山路19号乙 88180572
胶南珠海东路76号 86110333
胶州市市南小区西门 87208828
李沧区振华路156-52 84666232
李沧区北方国贸 88887822
李沧区湘潭路湾头9号楼 18669868599
开发区香江路一丰堂药房 86895006
开发区长江中路汇商国际 81831933
开发区武夷山路梅诺尼酒店 68971159
开发区井冈山路576号 86871234
即墨宝龙广场 15966862258
平度红旗路53-13 87366086
莱西市烟台路88号 88476888
借福镇王沙路998-9 13658551911
城阳棘洪滩 18561501273