

(上接D02版)

## 旅游顾问是终身制

国旅总社公民旅游销售部总经理赵玉萍认为,旅游顾问对中国及世界的知识都要有涉猎,包括签证手续、机票等知识的了解,但这些还不够,从业素质、沟通技巧以及心理分析等等也有更高的要求

体验的细化不仅来自店面的变化,也来自坐在消费者对面服务的那个人。

王健民认为国内门店的员工过于年轻,缺乏更多生活和旅行经验,难以给人以一种安稳的感觉。由于门店的历史在北京只有二十来年,近几年一直处于快速扩张的阶段,因此各家旅行社主要通过企业内部

培训、师徒制、经验分享以及提供员工出游机会来弥补阅历上的不足。

传统门店的旅游顾问仅仅作为销售人员的职能不足以接待日益有经验的游客,郑丹认为,销售对于员工来说只是一个短暂的职业,而旅游顾问是终身制,希望他们在卖过更多目的地的产品之后,真正能提供一种顾问式的服务,而不是单单卖出产品——他甚至能够帮助一个人从学生毕业的第一次出游到蜜月游到亲子游到老年游,设计他一生不同的阶段的旅游行程。

这并不是卖一条比如法意瑞的路线,而是能够提供一种旅游享受,深度介绍当地的风土人情,传递旅游国家的文化历史。

## 特色门店



## 中青旅东直门连锁店 年轻时尚的三代店

作为中青旅唯一的三代店,今年重新装修设计,主体为白色简约风格,年轻时尚,整个空间很开放,自由休闲,感觉轻松。进门有圆形的资料台,有专门的上网区供人查阅旅游资讯,每个咨询台上都有电脑,接待台为一个独立桌子,并可随时用电脑讲解咨询;每个桌子都是玻璃板,底下装饰着很多具有旅游元素的点缀。

地址:东直门南大街5号中青旅大厦一层

## 凯撒旅游北京总店 额外需求能快速解决

进门处是一幅世界地图及不同城市的当前时间,展柜里面摆放伦敦奥运会纪念品,顾客可以选购,旁边还向游客展示一个登记行李箱。最受顾客欢迎的是这里咨询空间的私密性,包括独立隔间。在总部报名有很多便利,因为资源更全,额外提出的需求能够快速解决,比如升舱的需求很快会满足,签证也最快,门店还需要快递过来。

地址:朝阳区远洋光华国际中心AB座12层



旅游产品卖的是风格,门店的设计和细节会让人对产品抱有期待。

## 业界声音

## 开设家门口的就近服务

●赵玉萍,国旅总社公民旅游销售部总经理

目前国旅总社在门店布局的合理性、经营质量、实际服务、销售能力上进行提升。

实际服务的改进包括开设家门口的就近服务,根据游客的需求提供上门服务,同时根据客人的兴趣,根据门店收集的客人的数据,对于一些出游上有共性需求的客人,开展一些小型的免费讲座,比如对目的地的景点、气候、出行注意等内容做一些贴心式的介绍,尤

其是对一些想出行,但是了解又不是很全面的人,提供一些旅游资讯式的服务。

大部分门店以热门商区为主,但也注重在社区周边设立网点,目前世纪城、亚运村、万柳的门店都是在社区边设立的,其中万柳店是今年6月份新开设的。

在五六年前,门店还是以坐店销售的形式为主,但是现在已经远远不止这些形式。网络扩张步伐加快,拼服务、拼产品,尤其是精细化程度上。

## 台湾有24小时营业门店

●赵呢喃,中青旅销售分公司总经理助理

和其他国家和地区的门市相比,我们国家的市场需求还是很浅表性的,很多人还是来到门店报名交费提交材料,像台湾地区有24小时

营业的门店,但是目前国内一个是销售体量没有大到要到夜间来售卖,并且我们也没有夜间消费的习惯。但是将来随着顾客需求的深化,门店会承担更多的功能,也将更加人性化。

## 旅游顾问带队经验丰富

●郑丹,凯撒旅游北京分公司常务副总经理

对于沟通协调能力强的旅游顾问,在通过了北京市旅游委的领队证考试后,会安排适当的线路尝试带队,先从短线开始,如果表现

不错,以后每年会安排长一点的路线带队出去,像公司的一些大型的包机或者包船项目,都会精选了很多零售部门的优秀员工参与,他们能够了解客人的需求,并提供更好的服务,然后再回到门店进行销售工作。



## 众信国际旅行社北京总店 证件拍照可自助

店里的亮点在于设置了一个自助式证件照摄影机,如果有人报名忘记带照片,不用回去取,而是直接可以在店里拍照,网上检测立等可取。

地址:朝阳区东土城路12号怡和阳光大厦B座4层

## 国旅总社万柳门市的便民服务

开在万柳社区,提供便民旅游服务。利用社区网络,发布最新旅游资讯,开展网络营销。

地址:海淀区万柳碧水云天7号楼5-1038

## 国旅总社北太平庄门市的小讲堂

地址:海淀区北太平庄路18号城建大厦B座303

有针对性地开设旅游知识小讲堂。

