

千旅客运:站好“千岛湖”的第一岗

胡月华 何胤昉

随着杭黄高铁开通以来,来千岛湖旅游的游客络绎不绝,已经没有什么淡旺季之分。为更好地服务游客,千岛湖旅游集团配合高铁班车时间,千岛湖高铁站第一时间推出了高铁站至客运总站的“黑金刚”和酒店穿梭巴士“蓝精灵”的游客接驳车。

作为迎接“千岛湖”客人的第一站,千岛湖旅游集团客运公司以“机场般的品质、家庭般的便捷、景区般的美丽”标准接待来自四面八方的朋友,让游客第一站就能体会到什么是“宾至如归”。

有温度的客运服务 让游客纷纷点赞

“您好,请问有什么可以帮您的吗?”走进千岛湖高铁站的候车厅,最常听到的就是这样一句话。

“我要坐的是黑黑的车,在哪边坐?”一位阿姨茫然地站在高铁站的候车厅,立马有工作人员带着她走进高铁站至客运总站的售票处,并详细告知终点站的位置。

“千岛湖这里有东南湖区,还有什么湖区,总共有多少个湖区?我们住的酒店去东南湖区怎么走?”候车厅里可以听到很多游客利用等车的间隙在咨询旅游问题。这个时候,千岛湖旅游集团客运公司的工作人员立马变身“导游”,开始滔滔不绝地向游客们介绍千岛湖的“吃、喝、玩、乐、住”等情况,让游客们第一时间拿到客观有用且性价比超高的游玩攻略。

一对70多岁的河南老人穿着运动服,背

着双肩包,正向工作人员咨询着“到了千岛湖该往哪里走从哪里玩”的问题。

“我们是第一次来千岛湖,第一次来就在这第一站感受到了千岛湖人的热情,一下车就有工作人员主动来帮我们提行李,还帮我们买好进城的车票,实在太感动了,我们第一次感受到了温暖,给你们狠狠点赞,大大点赞!”来自河南的老人开心地竖起了大拇指。

据了解,目前旅游集团客运公司现有驾驶员、乘务员、旅游咨询人员110余人。为更好地做好千岛湖“第一岗”的接待工作,旅游集团还将组织人员分批到“千旅之星1号”全国巾帼文明岗参观学习,拉高服务标准,通过以点带面、示范带动,努力把高铁接驳专线建设成千岛湖旅游形象的“靓丽窗口”,以“千旅人”的担当和使命,成为旅游从业人员表率 and 榜样。

利用班车空档培训学习 他们是认真的

“我会努力将培训时学到的知识,运用到工作中,用真诚和优质服务,笑迎天下客,让游客体会到好客千岛湖人、热情旅游人的温度。”酒店穿梭巴士乘务员说道。

为提升客运公司从业人员的 service 水准,打造“千旅客运”服务品牌,提高高铁接驳点的接待能力,让坐高铁来千岛湖的游客和市民,在东大门服务窗口就能体验热情好客的千岛湖旅游人的优质服务,获得温馨和快乐体验感。旅游集团客运公司从4月9日至5月9日进行为期一个月的常态化培训。

此次培训结合客运公司提出的“2019年服务品质提升年”,专门邀请了开元大酒店的高级培训师、金钥匙管家等专业老师,针对性的进行点对点的培训。参加培训人员



有高铁站点咨询员、接驳车乘务员和驾驶员,由于高铁班次较密集和工作的特殊性,培训都安排在高铁线空档时段进行。

培训内容从服务礼仪、服务用语和千岛湖旅游知识等应知应会知识,一直说到乘务员服务理念、语言沟通能力和礼貌礼仪等方面,着重针对日常工作中出现的问题和意见,及时处理并化解矛盾,增加应对处理投诉的能力做了重点的培训。

提升服务温度,推动旅游形象破旧立新,让千岛湖旅游集团客运成为千岛湖旅游的“最有温度”代言人,以及千岛湖旅游最好的“引路人”。



徒步徽开古道,重温红色记忆

近日,淳安中国工农红军北上抗日先遣队纪念馆,联合邻近的安徽休宁白际乡政府,联合开展庆祝新中国成立70周年暨徽开(茶山)古道红色行徒步活动。数百名来自全国各地的徒步爱好者从安徽省休宁县白际乡出发,沿着徽开古道,重走红军路,同唱红军歌,重温红军历史,以特殊的方式表达对新中国成立七十周年华诞的美好祝愿。

活动以“不忘历史迎华诞,徽开古道红色行”为主题,目的在于庆祝伟大祖国70华诞,纪念红军北上抗日先遣队行动85周年,携手共促两地乡村旅游抱团发展。

此次活动起点设在休宁县白际乡,终点设在淳安县中国工农红军北上抗日先遣队纪念馆。古道全程约8.5公里,途经休宁白际村、严池村、项山村,到达淳安厦山村,行程约3.5小时。中共淳安县委副书记郑志光参加启动仪式,为出发队伍授旗,中共休宁县委副书记洪建坤宣布活动开始,并在终点与参加活动人员合影。启动仪式上,淳安县委党史研究室主任朱华民、白际乡党委书记黄俊军分别代表主办单位发表热情洋溢的致辞,白际旅游接待中心谢正发作活动线路和有关事项说明。

启动仪式后,参加活动人员,穿上红军服,戴上红军帽,手持队旗,分成10个大队,按队伍沿着徽开(茶山)古道,徒步踏青。途中经过休宁白际村、严池村、项山村,到达淳安厦山村,在中国工农红军北上抗日先遣队纪念馆参观,领取活动纪念品,到签名墙前签名留念,寄语新中国70华诞,并合影留念。



处于浙皖边界的徽开古道是一条连接浙江省淳安县、开化县和安徽省休宁县的红色古道。近10公里长的古道处在崇山峻岭的环绕之中,满目苍翠,生态良好,令人心旷神怡。当年方志敏带领的红军北上抗日先遣队曾经多次在这里辗转战斗。参见活动队伍沿着蜿蜒的徽开古道,徒步前进,因为徒步队伍

的到来,这些大山深处交通不便的小山村也热闹了起来,如同过节一般,大家欢聚一起,共唱红军歌曲,其乐融融。

近70岁的徒步爱好者钱兴华说:“虽然走了近10公里的山路,但我一点也不感觉累,想想当年红军在这里战斗过,浑身就充满了力量。”

通过活动举办,有力宣传了老区新貌,宣传了乡村变化,看新时代美丽乡村图景,看新中国,特别是改革开放以来边区人民的幸福生活,以此表达对新中国成立70周年的美好祝愿。也展示了浙皖边界革命老区丰富的红色旅游资源和良好的生态旅游资源,表达了浙皖两省边界革命老区积极融入杭州都市圈的迫切愿望。

文/徐华健 冯学志 张婧
图/方长建 夏立新