

# 年入15万 收入上不封顶 杭州旅行社推出高端疗休养管家 疗休养团 也要走精致路线



本报记者 周丰/文 视觉中国供图 图文无关

“你是否不甘于只做普通导游,有一个开放不固化的心?公司的未来,需要像你这样多维发展的能手。”

这两周,杭州某主营疗休养业务旅行社的各个工作群里,正如火如荼地转发一条内招信息,原来单位正召集各部门能手加入新部门培训成为定制旅行管家,针对疗休养团员推出更多创新服务。

私人定制小团火了,“循规蹈矩”的疗休养团也要走定制化路线了吗?

## 提供个性和惊喜服务 杭州旅行社推出高端疗休养管家

“祝您好事连连好梦圆,期待重逢!”“感谢信任,心存感激,祝一切安好!”……

2月底,在山西参加完疗休养活动的杭州市总工会劳模工匠团团员们,纷纷收到了来自领队王萃容的一份小惊喜:一个由拍立得照片和致谢感言组成的手工卡片。“拍立得是公司统一采购的,我就想着为每个人记录下旅途中的点滴瞬间。”

这份特殊的礼物,是杭州市职工国际旅行社新推出的定制旅行管家创新服务之一。

“只听说过游客给导游写感谢信,没想到有一天还会收到导游的致谢。参加过这么多年疗休养活动,这是头一遭,让我相信不只是旅途很美好,结束时也继续让美好的时光延续。”回忆起收到卡片时的情形,一位洪姓团员依然会被这份额外的惊喜所感动。

“今年初,我们成立了定制旅行管家部,是在导游部基础上用于打造高端疗休养接待而成立的新部门,面向重要客户和特定人群推出高品质服务。上周三八妇女节期间,每个带团的领队还会专门拍摄活动视频素材,剪辑完成后发给各位团员留作纪念。”杭州市职工国际旅行社质量培训总监韩德琼告诉记者,今年旅游业全面复苏,即使是疗休养市场,旅行社也面临更加激烈的竞争,无论是产品、营销,以及接待服务都需要进行全面创新、降本增效。

那么,什么是定制旅行管家?与传统导游最大的区别在哪?

“在传统的疗休养业务中,导游只负责中端的接待,而整个疗休养业务的前端和后端,导游不会涉及。后疫情时代,定制化趋势已经非常明显,我们要求旅行管家既要参与前期的客户对接,还要跟进后期的客户反馈和产品升级迭代,这样才能为每一个疗休养成员提供定制化服务。”

按照韩德琼的设计,定制旅行管家应与销售、计调、质检等各个岗位进行深入的合作,不仅要有更多专业的知识储备,譬如拥有茶艺师证、心理咨询师证、产品策划证、健康管理师等技能证书,还要从了解对方的团型结构、出行需求等方面出发,与产品研发部门一起设计更合理的线路和活动,针对不同客户需求提供个性服务和惊喜服务,增加情感黏性,争取做对方长期的旅行顾问,而这也是管家相较于传统导游的最大区别。

“像银行、医疗等系统的职工,管家会设计更多解压放松型的疗休养产品;针对妇女节、劳动节等特定节日,管家会安排插花、摄影、汉服秀等活动;管家还可以对地接社行程提出异议,譬如松阳的古村落很有名,但往往需换成小车前往,有些地接社为了省事会跳过这些景点,熟悉当地旅游资源的管家就可以提要求把有代表性的村落纳入行程。”韩德琼解释道。

私人定制



## 管家年入15万,上不封顶 未来旅行社或以导游为中心转型

旅游管家和管家式旅游服务,在国内市场已经不是新鲜名词,专业化的定制游产品已经日趋成熟。只要游客愿意增加费用,就可享受到高品质的管家服务。

不过,提升导游服务项目和品质势必会增加旅行社的成本。众所周知,疗休养产品有固定的经费标准,在可预见的利润空间下,旅行社为何还要培育专门的疗休养管家?

“目前疗休养市场竞争比较激烈,客户都在关注旅行社能否提供增值服务,这也是公司差异化竞争的利器。为了让客人感受到被尊重和高级感,我们会在送团时制造小惊喜。目前,单位里所有管家必须在带团后制作短视频,质量和数量与薪酬体系挂钩。”韩德琼表示,对于大规模的职工疗休养团,增值服务往往体现在细节上,未必会大幅增加成本,有时候创新服务就来源于一段贴心的文字问候或送团感言。“导游转型旅行管家是一种趋势,我们只是走在前面了一点点。”

为了增强旅行管家的竞争力,杭州市职工国际旅行社正在酝酿推出新的薪酬考核,其中常规工作考核占比60%,提供个性和惊喜服务的增值服务考核占比20%,还有20%为技能比武,年底考核优秀的旅行管家年收入有望达15万以上(税前),带的团越多收入越高,上不封顶。

疫情之后,随着旅游消费升级和新的市场变化,国内旅游企业该如何抓住机遇再发展?去年底,中国旅游协会休闲度假分会会长魏小安在接受本报记者采访时曾表示,未来旅行社或许会以导游为中心完成转型。“旅行社当下最核心的竞争力是导游。旅行社应该变成一个平台,解决资质、信用、五险一金、市场信息传递等问题,由导游自己来开拓市场。”

可以说,旅行管家在未来的旅游市场都将大有可为。一位业内人士告诉记者,旅行管家服务不仅会成为旅游业新的盈利增长点,还会成为导游群体实现职业生涯发展的重要途径。

“同质化竞争已经严重压缩了传统旅游服务的盈利空间,旅游公司要开辟新的、可持续的盈利增长点,通过转型服务模式、提高服务品质,为客户提供个性化、精细化、定制化的服务是势在必行。另外,高端服务对于服务提供者来说也是能力的考验,从普通导游、金牌导游发展到旅行管家,通过服务升级和层次的区分,可以让提供者拥有更广阔的职业发展空间,有利于旅游服务提供者整体素质的提升,也可以更好地实现导游队伍的稳定。”