

用心做有温度的服务

张家界市人民政府游客中心体系公益服务工作侧记

本报记者 潘鑫

10月16日，国庆假期已经过去10天，在毗邻天门山索道下站的武陵山珍馆内，游客络绎不绝。几位外国游客刚结束咨询，准备前往楼上的茶博园，感受一下中国功夫茶。他们用并不流畅的中文告诉记者，几天的旅行中，市政府游客中心为他们带来了许多便利。

随手翻开张家界市人民政府游客中心体系（文中简称游客中心）任何一家门店的留言簿，都密密麻麻地写满了感谢。尽管在游客中心的工作人员看来，自己不过是做了份内的事，然而，就是他们日复一日的爱岗敬业、尽职尽责，以工作为乐，以游客中心门店为家，待游客如亲朋的工作态度，让游客在张家界之旅中感到温暖和踏实。

爱岗敬业，用热情温暖每一名游客

为了树立张家界旅游形象，这些走上一线岗位的服务人员都是严格考核筛选，针对要上岗的新员工，公司会组织针对性的集中培训。对在岗的老员工，每年会进行定期岗位能力加强学习；每个月、每季度、每年，门店管理部都会进行绩效考核和不定期检查。门店管理部经理吴慧萍说，游客中心在门店还积极以创党、工、团建服务窗口为契机，围绕服务全域旅游创三优，定期开展爱岗敬业争优、劳动竞赛活动，推行一张笑脸、一句温馨问候、一声整洁服饰迎客行动，开展评选优秀门店、服务标兵等工作。

张家界游客中心有限公司党支部书记、执行董事黄东升介绍，2018年游客中心门店被授予市级雷锋号青年志愿者工作站和青年文明号荣誉称号；2019年，公司将党建融入到经营中，推动门店旅游服务标准化，创建党员先锋号、工人先锋号、青年文明号、巾帼文明岗，设立共产党员服务示范岗、青年文明服务岗、青年志愿者服务和母婴关爱室等，积极争创旅游服务标准化示范单位。同时，大力开展游客体验智能化建设，开通VR全景体验、景区沙盘、行李云寄存、自助超市、智慧旅游信息终端等服务项目，并加强与携程旅游合作，打通自由行客人落地最后一公里旅程。

今年国庆黄金周，记者在一线采访，亲身感受到游客中心的服务。走进门店，微笑、站立、引导，仅仅是一些简单的动作，都让人如沐春风。面对每天络绎不绝的客人咨询，他们的耐心、细致更加让人称赞。如果放在平日，或许可以理解。而在热闹的国庆假期，面对接踵而来的游客，此情此景，很难不为所动。

哪个景区最好玩？线路怎么走？怎么坐车？有什么好吃的东西推荐？该买些什么特产？同样的问题，他们每天都在不停地重复回答。在大多数人看来，这份工作似乎有些单调。

这个工作不仅是光荣的，也是充满惊喜的。机场门店店长周玲艳非常热爱这份工作。一来是因为能够作为张家界的主人翁，为迷茫的游客答疑解惑、提供帮助而自豪；二来是在服务中也能认识新朋友，他们的故事、



国庆假期，游客中心工作人员正为前来的游客答疑解惑。

经历也为自己开启了解另一个世界的大门。她说着就打开微信，向记者展示她因工作结识的人。

人的一生其实很短暂，一定要开心过好每一天。工作占据了我们大多数的生活，如果你不热爱和享受你从事的工作，你不仅仅是自己不快乐，还会把负面情绪带给家庭和朋友圈。所以，我在生活中始终坚持爱我所选，珍惜岗位，并且想方设法把本职工作做得极致。在武陵山珍馆门店，店长覃晓红始终面带微笑，轻声细语，热情、耐心。

他俩的名字，在留言簿感谢信里出现频率极高。服务好每位客人，他们虽然方法不同，却有着高度的共识：微笑，热情和耐心，永远摆在第一位。

周玲燕认为，微笑是无声的语言。工作中，她从不舍，坚持用微笑拉近与游客的距离，用真诚的交流给惶恐不安的游客一颗定心丸。

你多说几句话，客人要少走许多弯路。覃晓红在生活中就是个话痨，不料在工作上成了优点。面对游客提问，她总是滔滔不绝。讲行程，就拿出景区导览地图，一边讲一边画圈标记；讲线路，就拿出便条，写的非常详细；讲景区，她就拿出相应的景区资料。总之，他们的努力都是为了给游客最需要的信息和服务，给来张游客的体会是张家界不仅是山水美，人更美。

加强学习，提高服务游客的能力。要做好服务，光有热情远远不够。怎么全盘掌握张家界的涉旅信息，提供权威正确的信息，能够准确无误地表达，对咨询工作来说格外重要。尤其是面对来自世界各地、不同文化背景的游客，工作人员必须坚持不断地学习，掌握更丰富的知识。

周玲燕虽然是旅游外语专业，但几年没使用，生疏了不少。上岗后，她重新捡起英语教材，在业余坚持学英语，看英文电影，听英语歌，她还鼓励门店同事一起进行情景模拟，开

口说英文，迅速适应新的工作环境。

在机场工作，他们常常要接待来自世界各地的游客。除了英语，他们还自学韩语、日语等基本交流用语。遇到更复杂的，就借助一些翻译软件，帮境外游客排忧解难。除了商务口语，张家界各大景区的翻译文本也是他们必须牢记的内容。

学习是无止境的。站在这里，我们代表的不仅仅是个人，还代表公司，代表市政府和国际张的形象。面对外国游客，我们更是中国人的形象！周玲燕表示，她们还格外注重服务礼仪的学习。穿高跟鞋、盘发、化淡妆，这些自己以前并没有的习惯也逐渐习惯了。

因为做过导游的经历，旅游咨询对覃晓红而言，可谓轻车熟路。尽管如此，她从没停止进步。工作中，她一直密切关注着张家界旅游市场的动态。每隔一段时间，她都会打一遍自己工作簿里的电话，确保号码正确，同时把景点、车站等相关信息靠实，把最近的景区资料、门票价格、乘车时刻表进行更新，确保为游客提供的信息全面、准确、有价值。他们还建立了微信交流群，方便及时分享有关学习资料；收录整理常见问题手册，方便其他人随时当工具书查阅。

开朗的覃晓红自比张家界通。她说，因为在山珍馆工作，路过游客大多已结束行程，不再匆忙赶路，有很多时间交流。对于张家界的自然资源、人文历史等，她们都要能对答如流，这就要求平时学习上要广泛涉猎。作为一线员工中唯一的一名党员，学习强国是她最喜欢的平台。里面内容丰富，每天都会坚持学习一两个小时。

热爱工作，享受工作，主动学习，能够把工作当成自己喜欢的事去做，这也是公司文化建设的一部分。吴慧萍介绍，每年除了业务培训，公司还非常注重企业文化建设，强调员工个人价值与公司整体目标的和谐统一。公司内部形成了良好的学比赶帮超的氛围，涌现出了一批学习

型的员工。正是他们的不断学习，职业素养和服务水平不断提高，游客的满意度也节节攀升。

延伸服务，只为游客平安满意

每天11点到15点，是火车站门店最繁忙的时候。每当有列车到站，游客就蜂拥而至，工作压力骤增。火车站门店店长陈彦更常常面对这样的考验。今年夏天，他就毫无征兆地接待了一个千人夏令营。

当时真是最热的时段，他们的领队带到门店来，希望孩子们在这里休息中转。为了保证店内秩序，为千人团提供服务，他第一时间向公司领导汇报，请求支援。团队在店期间，游客中心工作人员分为几组，为孩子们讲解张家界的旅游资源，让他们更加了解接下来的旅行；带领孩子们体验VR，直观地感受张家界地貌的震撼；还为他们安排了茶水供应等基础服务。夏令营的负责人在接受采访时连连称赞，游客中心的周到服务，为这次旅行增色添彩！

除了咨询，游客中心还常常碰到要有投诉需求的游客。虽然超出工作范围，但面对有需要的游客，他们也总是热心的帮忙联络。

客人一进门就开始抱怨，指责，把旅行中的不满意全部倾泻而出！陈彦更对此很无奈，但只有积极面对，不推诿，帮助协调处理。态度一定要诚恳，先把客人安抚下来，给他倒杯水，仔细倾听，了解问题以后，帮他指明投诉和解决的渠道。

阳和门店店长罗雅方也常常遇到这样的事。她介绍说，一些确实存在要投诉的，她都会协助处理。但还与一种不满意是因为遗憾，比如未能去到某景点。此时，她总是换个角度跟客人做好解释工作，介绍张家界丰富的旅游资源和分布情况，争取客人的理解，让他们把遗憾放下，把快乐带走。

做旅游咨询，线路推荐，还要根据不同人群来。这是罗雅方的工作心得。根据年龄不同，体力不同，她会推荐不同强度的旅游线路；根据消费能力，她会推荐不同档次的旅游产品；家庭亲子游、情侣蜜月游、闺蜜休闲游，她都会给予不同的推荐。从游客角度出发，做个性化的线路产品规划，让她屡试不爽，获得诸多好评。

快结束采访时，一位中年游客匆匆地跑进门店，询问附近的医务室在哪里。原来，这家人刚从广东下高速，准备去大峡谷游玩。他身上本就发炎的伤口有些化脓，需要尽快消毒后换药。由于镇上医务室较远，客人于是向罗雅方求助。她迅速打开门店的急救箱，取出医用棉签和络合碘，为游客解决了燃眉之急。客人紧紧握着他的手，一连说了好多感谢。

谢谢，只有两个字，却能给人一种力量！罗雅方说，作为游客中心一员，为游客提供必要的服务，是他们的职责所在。但是每一次服务完，听到谢谢两个字，就觉得自己工作有价值。而正是在付出和收获之间，她才更热爱这份工作。因为，只要你的服务是有温度的，对方也会报以温暖的回应！