



## 面对疫情

团费退费什么时候能退？还没出行，团费可以全额退吧？春节期间，受疫情影响，旅游经营活动停了，张家界德宝中旅国际旅行社有限公司游客退团的电话便一拨一拨地涌来。

董事长赵德宝告诉记者，目前，对选择延期出行的游客，旅行社承诺今年内任何时间段都能按同样的价格组团；对要求退团的游客，旅行社全额退款。

## 我们如何应对

接到停业通知当天，我就紧急召开会议，制定了公司应急预案。赵德宝说，由于地接社在团队操作方面的特殊性，公司需要先垫付团款进行操作，同比往年有一定的挑战，只能加大资金回笼。

疫情当下，我们不能坐等，除解决资金运转外还要加强自身管理，苦练内功，巩固乃至提升员工素质、业务能力，用最好的姿态迎接旅游行

## 用最好的姿态迎接旅游业复苏

访张家界德宝中旅国际旅行社有限公司董事长赵德宝

本报记者 王妍

业复苏。自2月18日以来，赵德宝便要求公司上下所有员工参与线上培训，以微信群、线上课程等方式对公司专职导游进行了导游讲解词的专业培训，提高导游自身业务水平以及礼仪礼节服务水平；对于公司业务管理员工，公司内部则安排专人每天利用3至4小时，做行程线路编策，包括酒店、餐饮、美食等内容上的排版培训。赵德宝还告诉记者，针对疫情期间员工的心理健康，他每天都通过微信平台开展员工线上交流对话，做好线上员工心理和情绪疏导，防止盲目恐慌情绪蔓延，引导员工科学化解压力。

尽管我们公司亏损，但作为旅游人，我们不能忘了社会责任和担当。2月10日，赵德宝以公司名义向张家界市红十字会捐赠5万元用于我市疫情防控工作。因为个人原因没有站到抗疫一线，这是我比较愧疚的事情。赵德宝告诉记者，由于年前外出交流学习经过重点疫区，当下疫情形势严峻，



无奈之下只有居家隔离。在得知有捐款渠道时，他便毫不犹豫地为抗疫献出一份爱心，贡献一份力。

对行业复苏预期，赵德宝表示很乐观，这次疫情对我们冲击很大，但是我认为它的影响只是暂时性的，旅游消费持续增长的趋势不会改变，我相

信疫情之后旅游业不但会复苏，更会增长。赵德宝告诉记者，他们正在进行产品升级、服务提升等准备工作，探索“旅游+”的旅游产业链合作新模式，满足游客日益升级的消费需求，吸引客源从而增加整个旅游企业的活力。



## 在应对危机中实现新发展

访湖南盛世逸游国际旅行社有限公司董事长熊立艳

本报记者 王妍

湖南盛世逸游国际旅行社，是一家经营境内和入境旅游业务的旅行社，主要客源市场来源于越南、泰国、新加坡和马来西亚等东南亚市场，公司自成立以来，凭借优质的服务和规范的运作，受到各市场的青睐。

由于公司以入境旅游业务为主，越南与泰国两大市场包机业务垫付的资金非常大，后几个月的团队订单也相继被取消。董事长熊立艳告诉记者，疫情初期，公司立即给在团的每位客人配备口罩，全面做好游客防护工作，同时在与客人进行多方面的沟通、解释下，公司以最快的速度把入境客人全部输送出境，以确保客人生命健康安全。但随着国内、国际航班不断取消、航变，以及一些国家陆续对华颁发旅行禁令，公司正面临着巨大的挑战。

停团退费、申请签证费退刷、财务核算、捐赠防护物资、员工培训、研讨复苏计划

面对疫情，熊立艳不是坐以待毙，而是带领整个公司所

有管理层以及财务部门员工做好调解台账和后续工作。

1月24日，熊立艳向湖南省公安厅人口与出入境口岸签证处发出签证退刷申请，以缓解公司资金运转压力；1月26日，紧急协调送走最后一批共180名越南客人；2月1日，组织公司网络部员工，针对如何正确处理旅行团队退单退款问题，以及其他业务管理进行线上分批培训；2月9日，发挥丝路驿站海外站点资源优势，为我市采购捐赠3万余元防护物资；2月17日，熊立艳与各市场主管召开会议，探索下阶段复工复产计划。

此时停摆的旅行社不是无事可做，我们可以利用暂停的时间来反思梳理旅行社经营中存在的问题。熊立艳说，旅行社的经营非常脆弱，遇到天灾人祸往往一蹶不振，经不起打击，但正是这个时机，必须从根本上去寻找旅行社经营中的短板，趋利避害，扬长避短。

当记者问及公司下阶段如何运转时，熊立艳坚定地说



道，面对疫情，政府及时出台了30条措施提振旅游行业信心，所以我们只要以这些专列补贴和奖励政策来撬动旅游市场，适时迎来第一波入境旅游团队，那么离旅游市场全面复苏就不远了。

熊立艳说，我市制定《张家界市促进旅游市场全面复苏310行动计划》中，提出了对6月30日前恢复的张家界入境航线，每航司每条航线一次

性给予10万元补贴以及全市所有景区及景区交通工具对张家界入境航线恢复航班的前3班客人实行免票等措施，给了公司一些安慰和希冀，更是为全面恢复旅游市场创造了机会。下阶段，她将联合公司主管部门一起前往河内、胡志明等地进行宣传、促销，以零团费来回馈越南市场，从而带动入境市场。