

悠游天下

○关注旅行社品牌建设(二)

品牌旅行社老总纵论“品牌”(上)

作为旅游活动中连接旅游服务供应商与旅游者的桥梁与中介，旅行社在旅游业中的地位和作用越来越重要。在品牌被认为是现代企业核心竞争力的今天，旅游品牌已成为世界各国旅游经济发展的重要标志。旅行社业同样如此，旅行社的牌子响不响、资信好不好、产品特色多不多等日渐成为广大市民外出旅游选择的重要标尺，品牌化经营成为旅行社业发展的必由之路。

本刊记者 朱亚东

在2010中国旅游品牌总评榜山东分榜评选中，山东嘉华文化国际旅行社、山东省中国青年旅行社、济南国信旅行社、山东山水国际旅行社等荣膺山东旅游年度十佳品牌旅行社，这充分体现了社会各界对他们打造自身品牌所付出努力的认可。本周，齐鲁晚报旅游编辑室特别邀请了上述五家品牌旅行社的老总，与大家一同分享自身品牌建设的经验。

张明，山东嘉华文化国际旅行社总经理



黄瑞文，山东省中国青年旅行社总经理



张晓国，济南国信旅行社总经理



王玉才，山东旅行社总经理



田茂友，山东山水国际旅行社总经理



嘉华国旅作为山东的本土企业，历经十余年风雨一路走来，离不开广大父老的支持与厚爱。品牌的塑造可以从“知名度”、“美名度”和“忠诚度”三个方面来讲。“知名度”就是让顾客知道你，“美名度”就是让顾客赞美你，而“忠诚度”则是让顾客依赖你，获得“忠诚度”是品牌的最高境界。

“品牌”的“品”字由三个“口”组成，有无品牌，品牌好坏，是百姓说了算。嘉华国旅的“百姓”是“五个人”：员工及其家属，供应商及其家属，顾客，周围社会，股东。我们讲服务“五个人”，不只是讲，更要做，要知行统一，言行统一。嘉华国旅要获得长远的发展，品牌化是必由之路。企业的发展就如万里长征，必须实实在在地做事。嘉华国旅立志要做中国最负责任的旅游企业，我们说到做到。

山东中青旅非常注重品牌塑造，青旅的牌子是经过几代青旅人用心服务打造出来的，青旅走到现在有26年的历史，26年来青旅在上级主管单位，团省委和省市旅游局的关怀下，不断发展壮大。服务是我们立身之本，但青旅的品牌建设更看重的是感恩社会、回报社会。青旅每年都会拿出部分资金投入到社会公益活动当中，今年我们除了为西南旱区、舟曲、玉树地区捐款，资助济南10名困难中小学生完成学业外，还组织了山东自强模范世博参观团，帮助自强模范们参观游览了世博园，取得很好的社会效果。

青旅作为团省委的直属单位，是共青团服务的窗口，青旅品牌的建设，是共青团事业的一个缩影。我们着力打造品牌，希望通过我们的行动，为全省共青团事业发展的发展贡献自己的力量。

济南国信从一成立就极为重视品牌建设，品牌对旅行社而言至关重要，旅行社行业最终的竞争只能是品牌和口碑的竞争。济南国信的品牌建设最重要、最核心的有三点，一是不断的创新，二是专业的服务，三是良好口碑的不断积累和叠加。

创新是塑造品牌的基础和原动力。济南国信通过理念创新、产品创新和服务模式创新，向市场传递出与众不同的企业个性，开发出了优质的旅游产品，加上个性化的服务方式、服务手段，这些都为国信在赢得市场、确立形象方面发挥了巨大作用。品牌建设落到实处，更需要专业化进行保证。济南国信准确定位，追求品质，避免贪大求全，直接迅速成为旅行社的王牌，中短途游和精品国内游也占到了旅行社的半壁江山，受到了大量客户的信赖。

谈到品牌，必然包括两方面，一是知名度，二是美誉度，也就是为大众所熟知且有品质保障。山东旅行社成立于1985年，经过25年的风雨磨练，山旅品牌，在山东市场已经享有一定的知名度和美誉度。在此基础上，山旅把品牌建设和推广作为一项长期战略工作持续推进。

2009年，山旅在国内市场施行了以抓质量、创品牌为主导的经营战略，取消一切经营效益上的硬性指标，追求产品品质，使得山旅的游客满意度持续保持高位。

作为社会经济活动的参与者，在努力做好做强企业的同时，山旅也常怀感恩之心，行回馈之举。山旅会定期举办丰富多彩的客户感恩回馈之旅。另外，山旅也乐于参加各种社会公益活动，勇于承担社会成员的责任和义务，在构建和谐社会的进程中发挥旅游企业的积极作用。

品牌是企业的生命，山水国旅非常重视品牌的建设与塑造，旅行社一直以服务质量为核心，加强服务质量管理工作，通过一系列相关措施去培育和强化顾客的品牌忠诚度。

山水国旅自2000年成立运营以来，由当时的5、6个员工发展成拥有15家分公司的知名旅游企业，这与不断推出好产品是分不开的。旅行社的产品主要是旅游线路和服务，公司力争做到人无我有、人有我全、人全我特、人特我新！好的产品，好的销售渠道，以此来增强产品的魅力，从而塑造山水国旅的品牌。旅行社未来的竞争就是品牌的竞争，未来的旅游市场会更倾向于实力强、口碑好的旅行社，优势资源将进一步被整合到优质品牌周围。山水国旅将继续加强品牌建设，做广大游客最信赖的旅游企业！

品质旅游 就送国信 热烈祝贺我社被评为山东省服务名牌单位

首届济南市服务名牌 国信旅游网: www.gotosd.com

海南 山东成团—三亚双岛全景双飞五日游

*赠送价值150元/人的海鲜风味大餐，岛服每人一套
*涵盖海南精华景点：蜈支洲岛、南湾猴岛、南山文化旅游区、天涯海角...
3000元

三亚阳光100%纯玩双飞五日游 2570元

华东 华东五市水乡双卧七日游 750元

*杭州、普陀山双卧五日游 1500元

*南京、黄山、千岛湖双卧七日游 1320元

江西 婺源、景德镇、庐山、温泉汤泡双卧六日游 1580元

*12月11/25日发团 *导游全程陪同

省外 散客经典 天天发团

*北京精华动车五日游 (赠海底世界) 650元

*昆明、大理、丽江双飞六日游 2130元

*长沙、韶山、张家界双飞五/双卧六日 2130/1280元

*西安兵马俑、明城墙双卧四日游 980元

*厦门、南靖土楼、武夷山、福州双飞五日 2690元

*桂林、漓江、阳朔、冠岩双卧六日 1480元

*黄果树、天河潭、青岩古镇、花溪双飞五日 2950元

*昆明、大理、丽江、西双版纳四飞八日 3600元

亚运 感受亚运激情、新广州、深圳、珠海双飞五日游 (周一/三发团) 2480元起

世博 中国馆欣赏活动版《清明上河图》上海、中国馆双飞三日游 999元起

*平邑蒙山拜寿一日游 150元

*周村古商城赶大集一日游 100元

*地下大峡谷、天上王城一日游 188元

*东营观天鹅、看黄河入海口、泡温泉二日游 360元

*台儿庄古城、盈泰温泉、抱犊崮二日游 290元

*天沐温泉一/二日游 180/380元

*国科玉汤温泉一日游 118元

*济钢小鱼温泉一日游 128元

*东方瑞海温泉一日游 热线推荐 178元

*龙口南山、牟氏庄园、艾山温泉二日 480元

*东方瑞海温泉、地下大峡谷二日 380元

以上线路咨询: 86971156 67860799 地址: 东天大街东首路北中泰大厦四楼 以上线路咨询: 86986600 86986655 长途免费热线 4007005017 许可证号:L-SD-01076

山东旅行社 400-660-7989 山旅国际·旅行贴心管家 Shandong Travel International Tourism Co., Ltd.

www.sdcsts.com 欢迎网上查询预约 赢百万大奖

AAAAA ★首批4A级旅行社 ★省级诚信旅游示范单位 ★济南市旅游企业20强 ★最佳旅游形象单位 L-SD-CJ00011

“萨瓦里卡”新马泰十日甄选之旅 4280元 济南起止 12月22/29日

普吉之情定桃花岛4晚6日皇庭盛宴 4280元 济南起止 12月19/26日 1月2/9/16/23/30日

浪漫巴厘岛4晚6日典藏之旅 北京起止 12月15/24日 5600元

“大师级”海岛之冠马尔代夫6日 每周二/五/日 9500起

港澳直飞五日纯玩精典之旅 12月11日 3580元 12月24/30日 3880元

港澳双飞品质五日之旅 (直飞香港+海洋公园+迪士尼+特色餐) 12月7/10/14/17/21日 1350元

港澳双飞六日超值之旅 (海洋公园+迪士尼+三星酒店+夜游维港) 12月7/11/18/25日 2480元

港澳自由行 天天发 2280起 代订香港澳门各地酒店,迪士尼门票,价格优惠!

欢迎来电咨询: 0531-85599585 85599586

营业网点 省旅游局 82600660 82600669 订房包车 82600122 85599587 82665151 出境 港澳 85599585 85599586 日韩 82967308 82676107 签证中心 槐荫 69906766 88291666 86977272

周六、日常工作 附楼一楼 82608280 82916300 折扣机票 82665151 出境 东南亚 85599575 82665637 欧美澳非 82968811 82968822 82608108 槐荫 69906788 88290889 88291999 花园路口 86976262

春秋旅游 春秋航空 上海春秋国际旅行社 (济南分公司) www.china-sss.com 网上报名优惠多多

L-SH-CJ0009

上海世博中国馆+亲近海南 双卧双飞七日超值特惠游 1780元

上海世博中国馆+桂林漓江阳朔 双卧双飞七日超值特惠游 2080元

特价399 北京常规 研究399 火车五日游

地址: 山大路242-2大东科技城一楼大厅 (文化东路交界) 电话: 83196933 86120187

海洋神话号—东南亚邮轮专线 世界顶级邮轮

·新加坡、槟城、吉隆坡邮轮四飞六日游 8999元

·新加坡、吉隆坡、普吉岛邮轮四飞七日游 9299元

(独家赠送岸上观光,两人报名共减600元)

年底特惠 香港澳门品质 (海洋公园) 双飞五日 1060元

www.china-sss.com 网上报名优惠多多