

# 高擎信阳旅游服务业的大旗

——记王华革和她的信阳大河假期旅行社团队

## 优化旅游资源



信阳市旅游局 联办  
商城县旅游局  
新县旅游局  
固始县旅游局

## 我市举行2010年全国导游人员资格考试

本报讯(吴彦飞)日前,一年一度的全国导游人员资格考试笔试在我市第十三小学校举行,来自全市各旅游企事业单位、各大院校及社会各界的旅游爱好者等共604名考生参加了笔试。市政府副秘书长、市旅游局局长董光亮,市旅游局副局长金尚林等市旅游局领导巡视了考场,要求考生要遵守考试纪律,参与公平竞争,鼓励他们考出好成绩,为全市旅游产业发展贡献力量。

导游资格考试使报考人员不仅在学习及应考中提高了综合素质,也为从事专职或兼职导游积累了知识。同时,高学历、高素质报考人员的增加,对提高我市导游人员整体水平,提升旅游企业素质,推动旅游服务质量提升年活动深入开展起到积极的促进作用。

## 杨士杰获全省导游大赛普通话讲解员第二名

本报讯(新办办)日前,记者从新县旅游局获悉,鄂豫皖苏区首府革命博物馆导游讲解员杨士杰在河南省导游大赛中表现突出,荣获全省导游大赛普通话讲解员第二名。

此前,杨士杰先后参加了县、市举行的初赛和复赛,并一路领先,最终代表信阳市参加由河南省旅游局和河南省财贸轻纺烟草工会联合组织的河南省导游大赛。据悉,本次全省大赛(决赛)共有68名优秀选手同台竞技,决赛分普通话导游、英语导游和讲解员三个类别举行,决赛项目包括自我介绍、导游讲解、知识问答和才艺展示四个部分。

“此次杨士杰在全省大赛中取得优异成绩,必将掀起我县旅游从业人员讲道德、树品行、学知识、练技能的热潮,并将对全面提升我县旅游服务质量起到重要的促进作用。”鄂豫皖苏区首府革命博物馆负责人告诉记者。

旅行社在创业之初便注重企业文化的定位,并力求比较完善的形象设计和理念策划,达到企业管理的高标准和严要求。目前,该社不仅拥有比较完整的形象标识体系和企业理念系统,还完善了企业用工制度和分配制度,规定了员工职业道德规范、服务标准以及奖惩办法,将职业道德作为考核的重要内容,这都为该企业今后更深层次的发展奠定了扎实的基础。

在加强企业文化建设的过程中,王华革坚持以人为本,努力创建和谐企业,把企业文化建设作为推动精神文明建设,丰富员工文化生活的基础性工作来抓,坚持走培育企业精神和团队理念,以共同的理想凝聚员工的路子,使公司队伍素质迈上了一个新台阶。

**诚实守信 该社得到长足发展**

“信誉是生命,承诺贵如金”的经营理念贯穿于信阳大河假期旅行社整个经营过程之中,为保安全,王华革要求计调人员在每次出行之前,都要为游客上旅游意外人身保险。与旅游团、散客签订旅游服务质量协议书,宁愿降低自己的利润,绝不降低对游客承诺的服务标准,并保证让每位游客吃好、吃好、住好,用餐、乘车严格按照协议标准执行。但是,旅途中难免会出现一些不尽人意的情况,王华革从不回避问题、推卸责任,而是实事求是地分析问题,并采取补救措施乃至赔偿,使游客免遭意外损失。5年来,该社没有发生一起游客投诉及违法违纪事故,受到游客的好评。许多游客在结束旅行后激动地说:“下次旅游,我们还找你们”,并把他们的亲朋好友也介绍过来。

**强化培训 建立高素质导游队伍**

加强导游培训是旅行社保持和提高竞争力的重要基础。信阳大河假期旅行社在王华革的带领下,培训出一支训练有素,服务热情的导游队伍。她对每批新聘导游都要进行严格的业务培训和思想教育,要求大家不仅要有过硬的业务知识和处理意外事件的能力,同时要有高度的责任感和敬业精神,诚心诚意地为游客提供优质服务。5年来,该社的导游们始终贯彻这一理念,在各自的岗位上热情地为游客提供各种服务,自觉维护旅行社的形象。

**以人为本 大力创建和谐企业**

作为私营企业,信阳大河假期

**用心做事 换来可喜回报**

信阳大河假期旅行社5年来已成功组织、接待了8万余人次的游客,客户满意度达到了99%,为宣传信阳的红色旅游、历史文化、扩大信阳知名度做了很多工作,并充分发挥下岗职工的作用,为7名下岗职工提供了再就业岗位,创造了良好的经济效益和社会效益。由于王华革这种认真的工作态度、自信自强的信念、诚信坦荡的经营原则和突出的工作成绩,该社及她个人多次受到上级表彰,并得到了广大游客的信赖。

目前的信阳大河假期旅行社经过王华革与她所带领的团队5年的拼搏、创新,在信阳旅游市场中稳稳占有一席之地,已凝聚了一批高素质、具有敬业精神的员工队伍,培育了实业化、规模化的经营战略,形成了多层次、多渠道的营销网络,集团化发展已具规模。现在信阳大河假期旅行社不仅可以经营和承办各种会议、团体活动、学生夏令营等多项旅游活动,还与国内外旅游部门广泛合作,在原信阳大河假期旅行社的基础上又成立了中原国旅信阳分社。现在的王华革已拥有两块牌子,不仅为信阳市民提供国内游还可提供出境游服务。现在每天来该社咨询、联系外出旅游的人络绎不绝,成了现代城市中的一道靓丽的风景。

“以此为新的起点,努力实现信阳大河假期旅行社新的跨越!”王华革不囿于现状,“大河”人信心满怀,一颗熠熠生辉的明珠,正在信阳乃至河南旅游界冉冉升起!



图为信阳大河假期旅行社总经理王华革

□本报记者 徐靖 文/图

谈起信阳旅游业,人们就会提起迅速发展起来的信阳大河假期旅行社。王华革执掌该社5年来,从年营业额不足50万元到目前的年营业额800万元,从无人知晓的小旅行社发展成为实力雄厚、功能齐全、家喻户晓的大旅行社,在信阳同行中无论是规模还是实力都名列前茅,在业界享有极高的声誉。总经理王华革,年轻而富有朝气。熟悉她的人都知道,她说话极富感染力,每天阳光般的笑容给员工带来的不仅是快乐还有自信。

回首创业之路,王华革首先要感谢的是这个美好的时代及市旅游局的大力支持。她动情地说:“信阳大河假期旅行社从小到大的一路走来,有创业的艰辛也有成功的喜悦,更离不开全体员工的勤奋和努力。”

年轻的总经理王华革,先后当过宾馆服务员、商场导购员,而从事旅游工作实属偶然。那是1998年她在郑州工作的嫂子单位集体外出旅

游,顺便带上她。祖国的大好河山、旅伴们的欢声笑语、导游的精彩讲解都给她留下了难忘而美好的印象,一周的旅游不仅让她大开了眼界,增长了知识,还交了许多朋友。“出外旅游真好!我要是也从事这一行该有多好啊!”回来后她便辞去原来的工作,应聘到信阳大河假期旅行社做导游,在与游客的交往中,她更加爱上了这一行。到年终,旅行社在业绩考评中,她是最好的。此时,该社老板有了新的想法想把旅行社转手但又有点不舍,后来他找到王华革说明了想法。其实当时的旅行社效益并不太好,出外旅游对大多数信阳人来说还是很奢侈的事情。王华革有些犹豫,要说当员工还可以当老板心里就没了底。“要是转给别人我不放心,可转给我心里就踏实了。”老板的话给了王华革极大的信心,经过深思熟虑,她最终接下了这家旅行社。

为了把旅行社做大做强,王华革带领她的团队开始了没日没夜地系统学习,哪里有培训哪里就有他们的身影,不仅学习人家的成功经

验还学习与旅游相关的法律法规知识;不仅出外学还请进来教。渐渐地,她的旅行社有了起色,出现了生机。于是王华革按照现代企业理念开始大张旗鼓地经营信阳大河假期旅行社。

**强化培训 建立高素质导游队伍**

加强导游培训是旅行社保持和提高竞争力的重要基础。信阳大河假期旅行社在王华革的带领下,培训出一支训练有素,服务热情的导游队伍。她对每批新聘导游都要进行严格的业务培训和思想教育,要求大家不仅要有过硬的业务知识和处理意外事件的能力,同时要有高度的责任感和敬业精神,诚心诚意地为游客提供优质服务。5年来,该社的导游们始终贯彻这一理念,在各自的岗位上热情地为游客提供各种服务,自觉维护旅行社的形象。

**以人为本 大力创建和谐企业**

作为私营企业,信阳大河假期

广汽 HONDA

震撼登场

10月31日歌诗图,  
因与众不同的你而诞生  
来店赏车即有好礼相送, 欢迎莅临!

NEW 新绅士传奇  
GENTLEMAN 轿跑型豪华跨界车——歌诗图 震撼揭幕

自由 浪漫 探知  
歌诗图  
Crosstour

广汽本田信阳信诚店

地址: 信阳市312国道银钱村(信阳市) 销售热线: 0376-3809888(信阳市)  
固始县中原路莲花小区(固始县) 0376-4669888(固始县)

服务热线: 0376-3809909(信阳市)  
0376-4669777(固始县)