

云台山参展2011 中国森博会

借助平台提升自身形象

本报讯（记者**高新忠**）近日，主题为“森林生态旅游,人类健康选择”的2011年中国森林旅游博览会在海口举办,云台山景区应邀参加此次展会。

据了解,本次森博会以“森林让生活更多彩”为口号,分两大部分进行展览。第一部分为森博会综合、海南及温州三大展区,综合展区以展示全国特色森林旅游资源为主,体现全国森林旅游产业发展的最新成就。第二部分为各省市区和各大森工集团等参展单位按地理区域划分的8个参展组团,以及森林旅游企业参展区,开展森林旅游招商引资和业务洽谈等活动。

博览会期间,云台山景区参会代表借助此次博览会平台,积极派发各类画册、光碟、风光扇500余份。与参会代表积极沟通交流,较大地提升了自身形象,取得了良好的宣传效果。

近年来,云台山景区在发展旅游的同时,十分重视对生态资源、生态环境的保护和利用,积极开发生态旅游线路,努力打造生态旅游精品景区,在容量为5000个车位的百家岩大型生态停车场安装了275盏完全依靠风能和太阳能发电的“全永磁悬浮风光互补灯”,切实推进了低碳景区、绿色旅游建设,成为景区一道亮丽的风景线;高标准建设了可同时容纳2500人就餐的小寨沟餐饮服务中心,使用先进的污水处理技术和世界上最先进的大功率商用电磁灶设备,无名火、无高温、无热流、无污染,是国内外游客真正的“绿色厨房”。

韩跃平参加“中国旅游发展·北京对话”论坛

本报讯 11月26日,云台山风景名胜区管理局局长韩跃平参加了在北京第二外国语学院举办的第八届“中国旅游发展·北京对话”论坛。“中国旅游发展·北京对话”论坛作为我国旅游界的品牌论坛,参加者包括旅游主管部门的领导、旅游企业的高管、各有关高校和科研机构的专家学者。

韩跃平和国家旅游局政策法规司司长刘小军、天下凤凰文化传播有限公司董事长叶文智、首都经济贸易大学工商管理学院教授蔡红、中央财经大学商学院教授安贺新一起参加了“城市品牌与区域营销:塑造与推广”对话板块。

韩跃平就云台山的宣传营销和品牌塑造作了发言。近年来,云台山强化市场营销,打造“云台山水,峡谷奇观”品牌形象,创造了业内人士注目的“云台山速度”,成功创建了全球首批世界地质公园、全国文明风景旅游区、国家首批AAAAA级旅游景区,荣获了世界杰出旅游服务品牌、中国旅游知名品牌、全国质量工作先进单位、中国驰名商标等荣誉称号。

此次论坛由北京市旅游发展委员会、北京第二外国语学院、北京市哲学社会科学规划办公室、中国旅游协会旅游教育分会共同主办,由北京第二外国语学院旅游发展研究院、旅游管理学院、北京旅游发展研究基地、



中国旅游人才发展研究院共同承办。人民日报、光明日报、中国青年报、中国旅游报、搜狐网、人民网等媒体对本次论坛进行了报道。

(毕超)

又讯 11月25日,云台山风景名胜区管理局局长韩跃平应北京第二外国语学院邀请,为旅游管理学院学生上了一节“关于国内一流旅游目的地品牌的塑造与推广”的公开课。课堂上,韩跃平以云台山风景名胜区的成功发展为例,详细讲述了如何将风景区与市场营销结合起来,从品牌塑

祝伟强 摄

云台山：多措并举开展岗位练兵

本报讯（记者**高新忠**）今年年初以来,为切实提升景区讲解员的业务技能,云台山景区采取多种形式,做好讲解员岗位练兵工作。

该景区利用每周五的例会时间,向讲解员讲授旅游方针政策法规、导游基础知识、特殊问题处理及应急知识等,并多次聘请电视台主持人对讲解员进行化妆和礼仪培训,聘请市人民医院医生对讲解员进行医疗急救知识培训,全面提升了讲解员的综合素质和业务能力。

该景区坚持开展“创先争优”业务测试,结合日常考核情况进行量化评比,按10%的比例评出当月的优秀讲解员,发放奖金,同时每天组织30名讲解员进行现场随车讲解,并对其点评,促进提升。

11月份以来,该景区以筹备参战市导游风采大赛为契机,层层选拔出48名讲解员参加竞赛,全面展示云台山人的风采。

市邮政局扎实推进大收订工作

本报讯（记者**孙阎河**）2012年邮政报刊大收订工作开展以来,市邮政局紧紧围绕省邮政公司“保存量、拓增量”的总体发展思路,以“提高期刊占比”为发展目标,采取深挖私费订阅市场、营造营销收订氛围等措施,扎实推进大收订工作顺利进行。据统计,截至昨日,该局完成全区流转额3540.75万元,占计划的60.4%,其中都市类报刊订阅10.8万份。

目标明确 措施到位

私费订阅是邮政报刊发行的重要目标客户。为了深挖私费订阅市场,市邮政发行局针对段道零散客户,把每条段道、每个订户、每种报刊明确到人,安排段道投递员逐户上门落实收订,确保原有老订户的存量市场不流失。针对社会发行站集团客户,每个单位要指定专人负责作好社会发行站的沟通联系和日常维护,安排投递人员携带征订目录提供上门服务,积极向单

位职工推荐各类畅销高费率期刊产品。

营造营销收订氛围是邮政报刊发行的重要手段。为了提高全社会对征订报刊的认知程度,市邮政发行局在开展报纸夹报宣传页、分局悬挂宣传条幅、积极发放样报刊等常规宣传活动的同时,将“开箱有礼”活动与大收订宣传活动的有机结合起来,选择已安装有信箱的居民社区为走访区域,针对

市邮政局在做好发行工作的同时,不断加大督导力度,通过每日通报大收订进度、每周编发一期大收订快讯等措施,随时掌握收订动态,每周还要召开一次大收订经验交流会,通过加强学习,便于分局间相互学习、取长补短、相互促进。同时,该局借助每周召开的发行例会,通报收订进度,及时发现并解决收订工作中存在的困难和问题,确保大收订工作有序开展,

善意还要会表达

□听 炜

早上上班要途经一条交通要道,它的机动车道一部分是由原来的非机动车道并过来的,非机动车就被挤上了人行道,而一些骑电动自行车的上班族仍飞快地行驶在原非机动车道上。就在要道口,每天都见一位头戴小红帽的中年妇女一边挥舞着小红旗,仿佛在赶着那些闯入快车道的上班族,一边扯着嗓子呐喊:“被车撞到!被车撞到!”大清早,听到这话真让人有说不出的滋味。虽说她是在提醒上班族注意安全,但听起来总是那么刺耳。

这使笔者想起鲁迅的一篇短文,说有户人家给孩子办满月,抱出来给客人看。客人们都说“这孩子将来要发财”、“将来要做官”,唯有一个人说“这孩子将来是要死的”。前者得到一番感谢,后者挨了一顿痛打。撇开文章立意,足见会说话的重要性。

联想到邮政窗口服务,据了解,在客户的投诉中,有不少是服务人员好心而不会说话引起的。比如,客户来邮寄物品,用了脆薄的包装盒(箱),有的服务人员只说封装不合规定不好寄,要求客户购买邮政局提供的包装盒(箱),或者再加捆打包带。一些客户认为服务人员刁难他们,邮政局强买强卖。如果服务人员能够多说些为客户着想、让客户爱听的话,告诉他们邮件经过长途运输,包裹封装不牢很可能内件散落丢失,将对客户负责的善意表达出来,那么,客户就比较容易接受了。反之,仅是冷冰冰的一句“不好寄”,难免会让客户心生不快和误解。

有道是:“会说的,一句话说笑人;不会说的,一句话说跳人。”不会说话,尽管目的正确,动机善良,但也达不到好的效果。忠言也需顺耳,善意要会表达。

其实,在我们身边也不乏会说话的服务人员。笔者曾同基层员工到大学校园为新生开办邮政绿卡,遇到有的学生家长不想加办短信,有位员工就很会说话,他说:“每月2.5元,就一两支香烟钱,吃碗馄饨都不够,一年也就30元,可给孩子身上的钱加了‘护身符’。”说得原本不想加办的学生家长怦然心动,都愿意加办了。

语言大师林语堂在《说话的艺术》中说,会说话是一种能力和智慧的体现,把话说好是一种境界。因此,我们何不向身边那些会说话的人取取经呢?



一年一度的邮政贺卡是各企事业单位通过设计制作来宣传焦作、宣传企业的重要媒介,通过邮政贺卡可以表达对朋友、客户的祝贺和问候。为使用户能够在新年到来之前用上贺卡,目前,市邮政局正积极组织设计人员加班加点为已签订的400多家客户设计制作贺卡。图为设计人员正在为客户设计贺卡。

王 成 摄

村邮站成为大收订新生力量

本报讯 在2012年报刊大收订工作中,博爱县邮政局将村邮站作为今年报刊征订的新生力量,提前在各乡镇对村邮站工作人员进行报刊营销知识培训,并在村邮站悬挂宣传横幅、主要街道散发宣传单,调动了村邮站发展报刊业务的积极性。该局充分发挥村邮站贴近群众、了解群众需求的优势,积极向前来购买商品的村民进行报刊业务宣传,村邮站负责人还深入养殖、种植大

户家中,宣传征订农业科普类报刊,有针对性地推荐适合农户的报刊,受到广大农民的欢迎。截至目前,该局村邮站平均流转额2000多元,村邮站征订报刊流转额29万元。

(赵欣玲)

神农山抓管理促服务提升

本报讯（记者**高新忠** 通讯员**王鸿**）“不让一位游客在景区受委屈”是神农山人始终坚持的服务理念。入冬后,神农山景区紧紧抓住有利时机,组织学习培训,强化人员管理,提升服务水平。

该景区每天都组织各科员工学习金正昆教授的《服务礼仪讲座》,从一举一动规范员工的言行举止,为游客提供微笑服务。该景区对摊位的环境卫生、食品安全、物品价格等进行督察,组织所有商户进行食品安全知识学习培训,为游客提供放心的旅游环境。

又讯（记者**高新忠** 通讯员

靳方）近日,神农山景区的温情服务,让到景区免费试游的试客团成员赞不绝口。

随着旅游试客的风行,神农山景区作为郑州移动旅游试客的主要国家AAAAA级旅游景区之一,联合河南旅游网成功举办多期旅游试客活动,多名旅游试客集结郑州,一起来到神农山景区。一名试客兴致勃勃地说:“爬神农山,身心都得到了放松,心情愉悦,没有感到劳累。景区服务人员的笑容服务也让人心情更加愉悦。”活动结束后,试客们在网上记录试客经历,发表多彩心情。

净影景区加强防火保安全

本报讯（记者**高新忠** 通讯员**陈永佳**）为进一步强化景区员工安全防火意识,11月24日下午,净影风景区全体员工进行了一次防火自救演练,景区安保人员首先向全体员工讲述了火灾发生时的一些自救要领,然后进行

了模拟火灾现场演练,由员工自主操作干粉灭火器、消火栓等消防设施,直至将火扑灭。

据了解,净影风景区十分注重山林防火和生活驻地防火,近日特别印制了《消防知识问答》等资料,供员工传阅学习。

旅游简讯

■11月中旬起,沁阳市旅游局与交通局联合开展专项调研,向各旅行社发放了《道路旅游客运服务质量满意度调查表》,调查了解旅行社使用旅游包车情况。**(王金娣 焦扬)**

■青天河风景名胜区内近日利用旅游淡季,对青南路段旅游道路进行拓宽改造,提高可进入性。**(吕瑞策)**

■日前,我市一家幼儿园的60余名“花朵”在老师的带领下来到影视城参观游览。孩子们游览了周王宫、市井街、楚王宫等景点,在欣赏精彩的实景演出节目的同时也学习了历史典故。**(赵爽)**

■近日,青天河风景名胜区主动与山西省合作,开通了开往晋城、长治、太原等城市的直通车,并在太原新闻媒体做青天河景区形象广告,积极推进与皇城相府、珏山、王莽岭等景区的实质性合作,开辟两日游线路。**(陈小芬)**

■进入冬季以来,东方宾馆加强消防安全工作,明确了各部门安全生产责任及安全生产任务,使安全管理工作落实到每一个岗位、贯穿到每一项工作的始终。**(李骏 杜耀辉)**

■日前,中国民主同盟焦作市第六次代表大会、中国民主建国会焦作市第四次代表大会及九三学社焦作市第五次代表大会在月季花园酒店华夏厅隆重举行。该酒店全体员工精心准备,用心服务,圆满完成了三次会议接待任务,得到了与会各界领导和宾客的一致好评。**(祝玉红)**

市邮政局提高党报党刊发行质量

本报讯（记者**孙阎河**）为了提高我市党报党刊的发行质量,日前,市邮政局通过加大培训力度,提高员工认识;更新投递设备,提高投递效率;强化监督措施,杜绝漏投错投等措施,提高党报党刊发行质量。

为了进一步提高广大邮政发行人员对党报党刊重要性的认识,市邮政发行局通过岗前培训、集中培训、以会代训等多种形式,明确发行党报党刊是党和政府赋予邮政部门的政治任务,要求每一名投递员自觉做好党报党刊的发行工作。同时,该局主动加强与报社的沟通,积极听取报社社和订户的意见,及时解决投递服务中存在的问题,不断改善投递质量。

近年来,随着我市新城区建设和城镇建设力度的不断加大,城市规模和人口不断增加,给邮

政部门发行党报党刊提出了更高的服务标准和要求。为了提高党报党刊投送效率,日前,市邮政发行局投入大量资金,给全区平原地区投递员全部更换了新的电动自行车,并采取统一车型、统一颜色、统一标志、统一配置、统一办理车牌的“五统一”标准,对所有电动自行车进行规范化管理。

为了提高党报党刊的投送满意率,市邮政发行局计划在明年的发行工作中,专门聘请一批党报党刊发行社会监督员,重点加大党报党刊投送质量的监督力度,并要求各个县局配备线路质检员,通过定期不定期跟线检查,确保乡镇党报党刊的当天投送率。同时,市邮政发行局还将通过多种方式,面向社会公布监督电话,确保每一份党报党刊都能投送到用户手中。

田安忠:把客户放在心中

田安忠是孟州市邮政局投递班乡二路一名普通的投递员,在这个平凡的岗位上兢兢业业工作了8年,始终秉承“客户第一”的理念,尽职尽责,在平凡的工作中实践着他的人生目标,“热爱投递,奉献邮政”是他的座右铭。

大家知道,邮政企业的产品就是服务,为广大用户提供方便、安全、准确、及时的服务是邮政部门永远追求的目标。在多年的投递工作中,田安忠是这样想的,也是这样认真去做的。无论是酷暑严寒还是刮风下雨,他都奔走走在自己的那段邮路上,为广大用户送去信息和财富,送去远方亲人对他们的祝福和问候。2007年11月的一天,他早晨起床后感觉全身乏力,头昏脑胀,可能是前几天感冒加重了。此时,他顾不上身体不适,而是想到了广大订户正等着读书看报,有多少单位在等着邮件,就找了些药服下后又匆匆踏上了邮路。投递还没有半小时,天气发生了巨变,西北风裹着雪花直往身上钻,这时他觉得格外冷,全身发抖,道路也开始变得泥泞湿滑,车子骑不成他就推着走。有的用户看他脸色发青、走路困难,就劝他等天好了再送。对于用户的好心,他只是微笑着说声谢

谢,推着车就向下一站走去。直到下午3时才把当天的邮件报刊全部投送到用户手中。之后,他就直接到医院打起了点滴。几年来,他在投递岗位上投送报刊百万份、邮件数十万封,从未出现过积压延误、错投、漏投现象,受到了用户的好评,连年被孟州市邮政局评为先进。

他刚开始在乡二路段投送报刊时,由于乡下经济不发达,自订私费额仅有1万余元,在全局是落后路段。自从他接替后每年的报刊收入都在以20%的速度增长,到2008年报刊大收订时一次性完成自订私费额近3万元,在该局第一个全面完成私费报刊收入和14种卖断包销报刊任务。

在做好投递专业报刊收订工作的同时,他还积极发展新邮预订业务,拓宽邮政物流白酒、中秋月饼、邮政储蓄等各项业务。在2007年的各项邮政业务记分排名中,他以各项业务满分、总分第一的成绩,在该局投递员中排名第一。

孟 邮

