

春暖花开,旅游市场复苏进程加快。在熙熙攘攘的景区里,在顺利返程的团队、自由行客人满意的票价背后,有他们的汗水和微笑——

市场热了 他们忙起来了

因为他们的守护 诗和远方更美好

□ 王赵洵

“到处都是人”,用这句话来形容春季海南旅游市场再恰当不过。游客纷至沓来,海南旅游业者用过硬的本领、优质的服务守护着旅游市场。

“奶爸也温柔”

“小朋友们,你们听过长臂猿的叫声吗?要是长臂猿喜欢你,会做什么动作呢?”在海南热带野生动植物园技术中心,负责人邓海精神饱满地开启了一天的讲解工作。

在小朋友心中,邓海是最会讲故事的园区科普老师,而在动物们心中,邓海是最温柔的“超级奶爸”。

邓海的上班时间是从半夜开始的。“因为我们是热带野生动植物园,所以,会根据动物的夜间习性进行夜巡,观察动物们的休息情况,记录动物们的生活习惯,这样才能保证早上开园的时候,动物朋友们能够以很好的状态跟游客见面。”邓海说。到了早上,做完展区的清洁、检查工作之后,他就开始向游客们展示动物是如何被用心照顾的,通过投喂动物、跟动物互动等方式,向游客开展科普教育。

在邓海看来,虽然日常工作看似重复,但是他们对动物的爱每一天都在加深。“动物们每天都不一样,它们之间会发生很多有趣的故事,比如恋爱繁衍、小宝宝降生……都是非常让人欣喜的事情。”

每次,邓海的科普讲解大概15分钟,一天会重复多次。邓海总能把跟动物们相处时的新发现变成有趣的小故事跟游客分享。多次到园区的游客发现,每次他们听到的讲解都不一样。

“可别小看我们的保育科普工

作。我们的工作连接人与自然的一个窗口,通过我们的努力,游客感受到动物的可爱,也看到了我们保护自然的成果。”邓海说,“或许我的一次讲解,就会打开一个孩子探索世界、热爱自然的大门。如果孩子们从我的讲解开始感受自然之美、绿色旅游的魅力,未来把这份喜爱传递给更多的游客,那我的工作就非常有价值了。”

“多面小能手”

7时,去酒店餐饮部帮忙准备早餐;9时,在前台做游客咨询服务;10时,见缝插针去查房,随后处理办公室工作;12时,帮助前台办理退房、续住工作;然后去客房部检查房间情况,帮忙铺床;17时,前往餐饮部服务兼收银,一直忙到21时才下班。这是海南陵水香水湾君澜酒店总经理助理刘丽的一天。

哪里需要去哪里,哪里都能顶得上。刘丽被同事们称为“多面小能手”。而她却谦虚地说:“我们酒店的骨干员工、部门负责人、总经理都能独当一面,这得益于酒店合并用工模式对员工的培养。”

“李阿姨,欢迎您再次来到我们酒店住宿,知道您爱吃坚果,我早早就给您备好啦。”

“你比亲闺女都懂我啊,我这趟来也给你带了好吃的老北京特产。”每年冬季酒店都会迎来在此猫冬的度假客人,刘丽跟她们相处得就像亲人一样。

“衣着光鲜亮丽、言行端庄得体、办事利索有序,酒店人给人的感觉好像很高大上,其实就是操碎了心的大

管家。大家放假的时候,就是我们最忙碌的时候。”刘丽笑着说,“酒店就是游客来到旅游目的地之后的家。我们就是游客在他乡的亲人,当然要练好一身本领、做好每个细节,让游客出行更加舒心、更加温暖。”

“村里最勤快的人”

“阿姨,给我们这桌来一壶村里种植的九品香莲茶。”

“有没有特色农家菜推荐一下。”

“来啦来啦!”

……

早春二月,海口冯塘村春意盎然、鸟语花香,前来踏青、采摘的游客络绎不绝。冯塘绿园餐厅主管冯海仙一早就忙碌了起来,朴实的微笑、热情的服务受到游客的一致好评。

“来到我们村,你打听一下谁最勤快,那肯定是冯海仙!”不仅游客,村民们也很喜欢她。

31岁的冯海仙是土生土长的冯塘村人,村里没有发展乡村旅游之前,丈夫在外务工,她在家带两个孩子,日子过得比较清贫。

自从村里建设冯塘绿园旅游项目以来,冯海仙进入餐厅部工作。因为凡事抢在前面,积极主动、任劳任怨,餐厅清洁、端菜送水、介绍家乡美食,她样样都做得好,如今已经成为餐厅主管。

“客人用餐时间不固定,她总是主动留下来加班,等最后一拨客人离开,常常从早晨忙到晚上。疫情期间,她不但要招呼好客人,同事生病也是她送餐送药,总能听到她说‘我来,我来’的声音。”冯塘绿园总经理杜思思聊起冯海仙就赞不绝口。

“我特别珍惜现在这份工作,以前主要就是在家带孩子,比较害羞内向。自从村里发展乡村旅游,我可以在家门口上班,带孩子也不耽误,家里收入增加了,全家都特别支持我干这份工作。我能明显感觉到自己的变化,现在的我自信、开朗了。”冯海仙说,兔年希望家人平安健康,乡村旅游越办越好,游客多多的。

“让热线一直在线”

在三亚有这样一个团队,他们一天四班倒,24小时轮流值守在坐席前,不停地接电话,不停地敲打电脑键盘,目的只有一个——倾听电话另一端市民游客的诉求,帮助他们排忧解难,让他们过上安心、舒心的假期。这个团队,就是三亚12345政府服务热线团队。杨子涛是其中一名旅游专席话务员,涉旅咨询类问题由旅游专席话务员直接线上解答。

交通出行、景点咨询是市民游客来电的主要诉求。杨子涛说,一天下来要接听几十通电话,小到丢钥匙、乱停车,大到购物、吃海鲜……面对市民游客反映的这些问题,杨子涛和同事们总是接诉即办,身份在“接线员”“调解员”“宣传员”中不断切换。

接电、询问、记录、派件、反馈……在很多人看来,热线接线员的工作重复而枯燥,但杨子涛一直乐在其中。“每次帮市民游客解决了棘手的问题,听到他们真诚的感谢时,心里都会有满满的成就感。”他说,“这几年,我们在群众中的口碑越来越好,接办处理的事情越来越多,让我感到工作越做越有意义、越干越有动力。”



曹震在景区留影 受访者供图

更多责任了。”

“还会继续做直播吗?”对于记者的这个问题,曹震说,随着旅游市场逐步复苏,一些网友开始踏上旅途,确实流失了一部分粉丝。加之3年来,主播越来越多,势必会分流一部分流量。“不过,我不会放弃。明天就去直播,还是在故宫。在直播的时候,我会告诉大家,我还有线下团,欢迎更多的朋友到故宫现场感受这古老而厚重的文化。”

“不过,不管未来我在做什么,我的第一身份永远是导游。”曹震说。

2月6日,广州白天鹅宾馆迎来了40岁生日。在庆祝活动中,宾馆为在酒店工作40年的员工颁发了“四十荣光成就奖”,王勇就是其中的一员。看着胸前的奖牌和手中的证书,王勇感慨万千。从1982年入职白天鹅宾馆保安部,到2022年从党委书记、执行董事的位置上卸任,40年时光,王勇见证了我国第一家中外合资五星级饭店从筹建到腾飞的全过程。从酒店保安到资深大堂副理再到白天鹅宾馆法人代表,王勇坚信,只要足够努力,你想要的,时光终会给你。

26个英文字母敲开白天鹅大门

1982年8月,装修进入尾声的白天鹅宾馆,开始对外招工。作为当时我国第一家中外合作酒店,招聘消息一发布立即引起轰动,一时应者如云。而当时保安的招聘要求,甚至比其他岗位还要高,不仅要相貌端庄,还要达到一定的英语水平。

刚刚高考失利的王勇心动了,但也犯怵,毕竟英语不好是他高考失利的主要原因。但王勇还是硬着头皮报了名,面试时,主考官见他高大威猛、气宇轩昂,只求王勇背出26个英文字母,再说早上好、下午好等几句简单的英语问候用语,就算通过了。

1982年9月10日,王勇到白天鹅宾馆报到。他本以为从此可以在舒适的空调房工作了,却不想保安部的工作人员要在炎炎烈日下进行严格的训练,每天绕着沙面岛跑步,打军体拳,操练队形,锻炼身体。

1982年10月15日,宾馆试营业。作为涉外酒店,对工作人员的要求很高,要保持笑容、要挺胸收腰,原地不动站1个小时。王勇咬牙坚持,直到可以一整天保持这种挺拔的姿势。每逢有外宾出入,王勇脸上挂着职业的微笑,但视线却不敢跟他们接触,因为害怕他们用英语跟自己对话。从那时起,王勇就下定决心,一定要学好英语,攻克这个“死穴”。为了尽快提高工作能力,下班后,他一门心思扑在了英语学习上。甚至上夜班时也会找机会,背诵当天学的课文。

功夫不负有心人。不久,白天鹅宾馆决定选拔一批精英员工,前往当时国内最好的外语大学——北外(现北京外国语大学)学习英语。1984年10月,王勇和26位同事一起来到北京,开始了为期一年的学习。

为了让他们专心学习,白天鹅宾馆要求,学员在寒暑假期间也不准回广州。漫长的暑期,炎热似火,校园内空空荡荡,只有王勇他们顶着酷暑,发愤读书。日后,这种不抛弃、不放弃的精神,愈挫愈勇的学习态度,一直贯穿王勇的整个职业生涯。

此后,随着王勇职务变动,对其综合能力的要求也越来越高。为了提升管理水平、丰富专业知识,他先后就读了中山大学酒店管理专业大专班,沈阳工业大学工商管理专业本科班,攻读了暨南大学与法国图卢兹学院合办的旅游管理EMBA。王勇如饥似渴地汲取知识,吸收着各种先进的管理理念,不断更新自己的知识体系。

从酒店保安到大堂副理

英语水平的突飞猛进给王勇带来了晋升机会,很快他就担任了白天鹅宾馆保安部门负责人。

白天鹅宾馆是我国较早设立大堂副理的酒店。因为需要处理客人投诉,所以,大堂副理要熟悉各部门业务,了解相关法规、行规等,要有广博的知识和处理各种问题的能力。王勇觉得这个岗位更加符合自己喜欢跟人打交道的个性,而前台部也十分看好王勇的潜力,双方一拍即合。

1987年11月,王勇调任大堂副理组。培训半年后正式上岗,担任宾客关系员。刚开始有直面客人的机会,满怀期待的王勇,就遭遇了挫折。但他越挫越勇,跟客人交流与沟通,让难缠的客人满意,王勇越来越享受这种工作状态,工作能力随之飞速提升,1992年2月,王勇成为白天鹅史上第一个资深大堂副理和白天鹅首席危机处理专家。

在工作中,王勇以他的真诚幽默,与一个个客人打着交道。更凭着他的超高情商、广博知识,不断化危为机,化戾气为祥和,把客人变成熟客,工作中愈发挥洒自如,有了如鱼得水的感觉。

1992年,一位美籍华人连续15天入住白天鹅宾馆。这位客人在国

你想要的,只要足够努力,时光终会给你

□ 林天洪 陈熠瑶

外也是从事酒店管理工作,入住期间他带着挑剔的眼光审视着每个服务环节。从酒店设施、设备,到客房服务员、餐厅迎送员的态度等提出了一堆意见。王勇耐心听完客人的意见,并以谦和、虚心的态度诚恳地向客人道歉,非常真挚地表明整改的意愿。最终,客人被王勇的真诚、谦逊感动,两人还成为了好朋友。

以酒店为家奉献一生

1999年9月,王勇晋升为白天鹅宾馆第一任驻店经理,从做大堂副理时的三班倒,变成了常年值夜班。酒店人住率高,人员鱼龙混杂,一出状况,驻店经理就要第一时间赶到现场,迅速作出正确的应对。

在准备递交辞呈前,他决定听一听父母的意见。母亲问他:“你辞职后是不是还打算做酒店这行?”王勇说:“我已经喜欢上了酒店工作,还是会去别的酒店工作。”母亲又问:“白天鹅宾馆已经是最好的酒店,换一间你觉得会更好吗?”王勇不得不承认:“可能不会。”母亲最后说:“你割舍得下白天鹅吗?”那一刻,王勇红着双眼,久久没有回答。就是这种难以割舍,让他在白天鹅宾馆度过了40个春秋。

鉴于王勇在各方面的突出表现,2008年他被擢升为白天鹅宾馆副总经理兼纪委书记。2010年,他作为广东队总教练,率白天鹅团队夺得全国旅游饭店服务技能大赛团体冠军。同年,他作为白天鹅酒店集团亚运项目总负责人,成功带领团队圆满完成了广州亚运会住宿服务。亚运会期间,白天鹅接待团队超过8446人,入住房间夜10万多个,光是收到的表扬信就有368封,感谢信留言2036条,他们的付出得到了亚组委的高度认可。

后来,白天鹅酒店集团领导要对王勇进行嘉奖,没想到之前在工作中一马当先的王勇,此时却一再推辞,坚决不肯要这个荣誉,而是将它让给了团队其他成员。

如果说服务亚运会,让王勇脱了一层皮。那么,白天鹅宾馆的更新改造,几乎要了他半条命。3年时间,他恨不能生出三头六臂,更新改造后期,各种操劳、焦虑,在生理和心理的双重压力下,王勇头发都白了一圈。不过,让他欣慰的是,白天鹅宾馆的更新改造十分顺利,让其复业数年来获得了国家、地方甚至国际上的诸多荣誉。事实证明,这次更新改造是成功的,不负白天鹅品牌。

2022年底,王勇退休了。让他深感欣慰的是,从老一辈白天鹅人那里传承过来的优良传统,在自己手里发扬光大,并将包容并蓄、团结奋发的企业精神传递到新一代白天鹅人手中,融入他们的心中,成为白天鹅未来发展的不竭动力。