

宝中模式是一个有效的管理创新

访安徽宝中旅游营运管理中心总监吴波



近日合肥市民的出游热情像天气一样日益高涨,各大旅行社都有较好的收客率。安徽宝中旅游营业部更是门庭若市。对于入驻合肥仅一年的安徽宝中旅游,为何一年内在合肥市内营业部增至50家,年收客量突破6万人。宝中旅游的制胜法宝是什么?近日,适逢安徽宝中旅游周年庆之际,记者对安徽宝中营运管理中心总监吴波进行了采访,为广大读者解读宝中。

冯召娣 记者 王珊珊

重要法宝:管理创新

记者:宝中旅游在合肥市场组团量达到20%~30%,一直以来宝中旅游好评如潮,很少有游客投诉等情况。这点宝中旅游又是如何做到的呢?

吴波:这主要依赖于管理模式创新,从产业链顶端开始抓起,最大程度提高游客满意度。宝中模式是一个有效的管理创新,从传统的旅行社水平分工转变为垂直分工,能从根本上解决很多旅行社存在的问题。

“品牌为首、渠道为王、资源为本、服务为根”的经营管

理创新模式,用规模化经营解决传统旅游行业散、小、弱、差的问题。全国17家子公司利用公司的发展现状、各地区资源的优势等,“共绘规划,共享资源,共树品牌,共兴产业”,以达到全国集约化采购、全国集约化运营,实现资源的优化配置和资本的有效应用。再通过对交通、景区、餐馆、酒店等环节的集约化采购,整合各类资源,降低采购成本,使游客能以更加优惠的价格享受优质的旅游。

锦上添花:服务标准化

记者:服务行业要做好保证品质是一个困难的事情,安徽宝中旅游有什么行之有效的方法在各环节保障服务品质呢?

吴波:说起“品质服务”,这得益于安徽宝中旅游一直推行“标准化”工作。我们先后出台国内游全陪、入境游地陪、出境游领队、国内游计调等系列企业标准,建立了标准化管理体系。现在看来,多年来标准化建设是行之有效的。

品质服务是一个全过程的管理,线路的设计理念、导游服务、突发应急、客户服务等,在宝中都有一整套标准化体系。除了导游对旅客提供的服务外,其他大量的服务也可以标准化,比如“安心团”中规定需要配备多少车龄的旅游大巴、餐标多少、住宿星级等。旅行社的标准化还体现在“应急机制”等,在整个流程中都严格标准了,才能确保“导游对游客”时能提供到优质的服务。

核心武器:宝中模式

记者:贵公司入驻合肥仅一年就有如此辉煌的成绩,宝中是采取何种经营运作模式达到的呢?

吴波笑道:“安徽宝中旅游之所以在短短一年之内能取得比较可观的成绩,得益于核心武器——独特的宝中模式。”宝中旅游最大的利器就是产销分离

的宝中模式,这一创新型模式的最大特征就是“八统一”,即统一采购、统一产品、统一广告、统一财务、统一人事、统一选址、统一形象、统一组团。

“做旅游和做其他产品其实是一样的,最重要的是产品质量。产品质量好不好、价格有没有

实惠,游客最有发言权。”吴波说道,“我们的宝中模式不但实现了旅行社的核心竞争力和重要环节上的突破,同时也为带动旅游行业的自我提升,加速行业服务水平升级提供了很好的模板作用,也使宝中旅游获得了较快较好的发展。”



大裂谷
Great Rift Valley
In WanXi

可以是探险旅程的步步惊心,也可以是携手共闯的步步倾心
在这个出发的季节,带你和你的朋友来
唯一“中国版东非大裂谷”就在身边
见,你所未见;感受,从未有过旅游体验!

惊奇 100% 皖西大裂谷跟你赌一赌!

独一无二的山裂奇观,给你100%的新奇体验;
山崩地裂的鬼斧神工,满足你100%的探险欲望;

100%,绝无仅有的山裂奇观,会给你留下出乎意料的刺激体验,
皖西大裂谷跟你打赌,如果你能证明国内其他地方遇见过同样的旅游景观,我们**双倍退还门票款**。欢迎各地游客、驴友、情侣、拓展组织等来这里感受唯一, **皖西大裂谷等你来穿越!**

皖西大裂谷

大裂谷景区电话: 0564-2610001 | 合肥营销中心电话: 0551-2828573 0551-2852225 | 皖西大裂谷 + 孔雀河漂流 158元/人