

以暖心优质服务换游客舒心体验

■ 陈雪怡

龙”……对于如此旅行,你会作何评价?有人感叹:“贴心的服务,比阳光还要温暖人心。”正说明了在一趟旅途中,旅游服务对游客评价的影响力不亚于独特风景。

再看实例,去年冬季哈尔滨凭借冰雪旅游火爆“出圈”,冰雪旅游的独特魅力固然是哈尔滨旅游“出圈”的核心关键,但也不能忽视不断优化旅游服务。从设置更衣室、新建温暖驿站,到提供免费热姜茶、发放暖宝宝等服务,既暖身又暖心,让游客对哈尔滨的旅游服务赞不绝口。同程旅行数据显示,今年10月最后一周,哈尔滨旅游搜索热度环比上涨156%,未来3个月入住哈尔滨当地酒店的预订热度环比上涨

78%。从“火起来”到“持续火”,可见旅游服务之“助燃”威力。

做好暖心服务,需要齐心协力。旅游服务是旅途中的一环,做好服务也不是一个景区、一家旅行社就能完成的事情。从游客抵达,到游玩体验,再到尽兴而归,服务“无处不在”,各方皆有参与。因此,此次推出的海南省旅游行业30条暖心服务措施,一大特点就是明晰服务主体和服务措施。比如,公共服务方面,提升入境旅游便利化、优化行李寄存等服务;景区服务方面,提升行李寄存等服务;推出暖心服务主题活动等;行业协会方面,建立涉旅行业自律机制、签署暖心服务公约、发布假日消费信息等;文旅企事业单位,则要提供便捷预订体验、提供多样化便利服务、

注重游客权益维护等。旅游不只是一站,体验不只一家,只有各方齐心协力,才能做好暖心服务。

做好暖心服务,需要点面结合。基础设施现代化,使用缺乏便利化;或者旅游厕所挺多,能用的不多……如此服务,难言“暖心”。发展高水平旅游业,要抓硬件,更要抓软件,特别要提高服务质量、推进精细化管理,以优质服务赢得游客的笑容和称赞,赢得持久的人气和效益。如何精细,何为优质?整体上,加强旅文企事业单位交通、安全等基础设施维护,确保游客能够便捷、安全游览,并在节假日、重要活动等时间节点,鼓励和支持政府机关、企事业单位、酒店等企业的停车场、公共

停车场免费向游客开放,并设置明显指示牌,有效缓解停车难问题等;细节上,推动酒店预订流程便利化,倡导入住前一日免费取消政策,方便游客灵活调整行程规划,以及探索“轻松游”行李服务托运模式,采用市场化的方式将游客行李托运到机场、动车站等交通枢纽区域,实现游客与行李分离行动,适应citywalk(城市漫步)等新型旅游方式需求。做好旅游服务,需要有点有面,点面结合,方能事事贴心,时时暖心。

以暖心优质服务换游客舒心体验,相信暖心服务措施的落实,不仅能让海南赢得更多游客的倾心选择,也能为国际旅游消费中心建设增添更多活力。

今日热评

近日,教育部召开新闻发布会,介绍和解读了《中华人民共和国学前教育法》,强调要坚决防止和纠正学前教育“小学化”的倾向,幼儿园“小学化”相关话题也因此再度冲上热搜。

关于幼儿教育“小学化”的话题,一直备受关注。从儿童生长发育的规律来看,3到6岁的儿童以具体的形象思维为主,尚不具备理解抽象文字符号的能力。倘若提前学习小学的课程内容,不仅会剥夺孩子的童年快乐,过早的学业压力还可能使孩子产生焦虑和自我怀疑的情绪,影响他们的身心健康发展。正是基于此,教育部门多次明文禁止幼儿园教育“小学化”,并围绕幼小的科学衔接,分别对幼儿园和小学都提了要求,出台不少具体措施,推动各地开展实践探索。

然而,尽管主管部门三令五申,但幼儿园的“抢跑”现象仍然屡禁不止。就在前两天,还有上海家长发帖称,在某幼儿园国家委员会上,园方表示“将从中班开始选拔孩子进入理科班”,并分享了班型、课程以及收费标准等,引发广泛讨论。在各种社交平台,关于孩子在幼儿园“小学化”的话题热度不小,有家长吐槽,孩子在幼儿园学拼音、学算术,每天晚上都要做作业,累得两眼泪汪汪,但又担心他上小学后跟不上进度,只好硬着头皮陪孩子熬夜学习。

幼儿园“小学化”现象背后,是家长深深的教育焦虑。谁都不想让自己的孩子“输在起跑线”上,有的家长相信“笨鸟先飞”,让孩子提前学;有的家长则是看到别的孩子学习,自己也要跟着上。一些教育机构,私立幼儿园也迎合着这些家长的心理,甚至渲染、夸张这种紧张情绪,想出各种课程名目,以“提前教学”牟利。但事实上,这种揠苗长式的“抢跑”,不仅影响孩子的身心健康,也容易让他们过早丧失对学习的兴趣,最终很可能得不偿失。

防止和纠正学前教育“小学化”,法律已经划出红线。作为学前教育的主体,幼儿园应当尊重孩子的成长规律,将科学的教育理念渗透到日常管理的各个环节,不要制造紧张、焦虑情绪,给孩子和家长增加额外的负担。教育主管部门应加强日常监管,深入治理幼儿园、小学超前超纲教学的不规范办学行为,确保学前教育法的规定能落到实处。同时,还应加大宣传力度,通过公益讲座、线上课程等形式为家长提供更多可及的家庭教育指导,让他们了解幼儿身心发展规律,明白“揠苗助长”的危害,帮助他们缓解教育焦虑。

家长也应调整心态,不要过早地把焦虑情绪传导给孩子,让他们在应该快乐玩耍的年纪就背上沉重的学习负担。应立足长远和未来,为孩子们提供一个轻松的成长环境和氛围,让他们带着对世界、对各种事物的热情与好奇,自主探索,快乐成长。

谨防幼儿教育“小学化”

■ 魏燕

服务真诚就能收获人心

■ 明星

通发型师,剪好头发就行。她的手艺在进步,但价格却没变。消费者也对理发店“用脚投票”,回馈型师全心全意的付出。

构建良好消费关系需要用心用心。这家理发店能根据顾客特点设计发型,把顾客要求用心落到实处。不管是“刘海在眼睛上面一点、眉毛下面一点”,还是“稍微修得蓬松一点”,抑或是“把后面剪饱满一点”,基本都能得到较好满足。很多看似简单的工作,要做得长期让人满意其实并不容易,关键在用心用心,千行百业都是如此。

生活不会亏待每一个在工作岗位默默耕耘的人。小小的理发店受到欢迎,反映出消费者对获得优质服务的热切期盼,也是对踏踏实实做事的劳动者给予回馈。大到整个行业、小到一家店铺,用看似“最笨”

的方法练好内功,做好服务,才能获得市场的认可、实现自身价值。

提振消费的要点在于供给侧和需求侧的紧密贴合。当前,各地正在想方设法把促消费和惠民生结合起来。此时尤其需要在供给侧深入挖掘潜力,提供更高品质的产品和服务,营造放心的消费环境,以更有温度的方式满足需求侧广泛的个性化期盼,找到与消费者的多维度联结,与消费者产生深度的价值契合、情感共振。

在互联网上一家理发店的热度会很快消退,但普通劳动者“出圈”的道理不会褪色。

我们期待,用心用心干好每件工作,以真诚服务收获人心的启示,广泛传播,为这个冬天添一把“火”,温暖更多人。(新华社长沙11月13日电)



图说辣评

离谱! 逃生也得要“刷脸”

近日,山东一高校的宿舍发生火灾,现场视频显示,宿舍楼一楼安装有防盗门,着火点疑似在一楼一间宿舍。而引发人们热议的是,学生逃生时,经过闸机口,竟还需要排队刷脸,进行人脸识别。所幸的是,火灾很快被扑灭,没有造成人员伤亡。

人脸识别,原本是为了安全考虑,可当安全隐患发生时,竟

还要刷脸逃生,影响逃生效率,这岂不成了逃生路上的“拦路虎”?该事件虽然没有造成伤亡,但却给我们敲响了警钟,人脸识别的使用须谨慎、再谨慎,别只想着一味“严进”、图方便,还要做好风险隐患下的紧急应对,把生命安全放在首位,把安全责任落实到位,如若不然,当灾害发生时,则悔之晚矣!(图/陈海冰 文/张成林)

本版言论只代表作者个人观点 投稿邮箱:hnrpl@163.com

广告·热线:66810888



移动爱家让家更有AI

郭晶晶 移动爱家大使

全球通用户升级享受家光网

享价值1899元爱家光网设备一套+1000M提速

- | | | |
|---|--------|------------|
| 快 | 全光纤连接 | 光纤直达各个房间 |
| 爽 | 全千兆覆盖 | 无线速率享千兆 |
| 稳 | 全屋无缝漫游 | Wi-Fi切换无感知 |



*活动有效期: 截止到2024年12月31日。本页面宣传内容不构成要约, 具体政策详询10086或当地营业厅。

-广告-