

泉都财经

quan du cai jing

2013年8月5日 星期一 3版
天翼邀您看财经

经济生活茶座

服务,向361度看齐

记者 甘青

这是一个服务至上的年代。随着市场经济的不断发展,从“卖方市场”到“买方市场”的转型,服务成为了买方市场的利器。因为,没有服务,商品就缺乏竞争力,就没人愿意掏腰包。

如果你是一个观察入微的读者,你会发现时下流行“微笑服务”、“全程服务”、“360度服务”……为什么服务出现了这么多花样?原因还是在于要让消费者舒心、愉快的买单。

于是,大家都在思考怎样在服务上做到极致。现在业界又提出了一种新的服务模式——“361度服务”。361度服务看起来有点玄乎,说穿了就是比全方位服务更进一步。

361度服务的核心是,用心、热心、真心、贴心、信心。即用心帮助顾客,热心接待顾客,真心对待顾客,贴心照顾顾客,最后让顾客拥有信心。

人们都感慨:“这种服务确实很高级,他确实比满意服务更进了一步,居然让你有了信心。”

这种做法值得推广,“因为,哪个消费者不愿意得到意外的惊喜,享受更高级的服务。”

就拿咸宁旅游集散中心的建设来说,咸宁已向更满意的服务走出了一步。

2010年至2012年,咸宁创建全国旅游标准化示范城市时,咸宁客运站虽然临时拿出部分场地作为咸宁市旅游集散中心,市旅游局也开通了12301热线和咸宁市旅游网,但这些旅游公共服务资源没有得到有效整合,功能不是很完善。

发现这一问题后,我市专程到江浙等旅游发达城市取经。一座集散客自助旅游、团队旅游、旅游信息咨询、旅游换乘、景点大型活动、客房预订、票务预订等多种功能为一体的“旅游超市”呼之欲出。

更进一步的是,集散中心还将增设为各类游客提供地方特产选购的旅游商品购物中心;增设为本地和外地政府和企业提供旅游促销宣传的旅游品牌推介中心等。

旅游集散中心的建设,已经向“361度服务”迈开了步伐,理应赢得掌声。



在中国电信购三星手机享受超值优惠!即日起至9月30日期间,用户购三星任意一款手机办理以下业务,均可享受①立减1000元购机款②赠三星i739/三星i619智能手机一部③4M有线宽带免费用的空前优惠。活动详询各地电信营业厅或10000。



以上活动详询各地电信营业厅或10000。

电子邮箱:xnsy1972@163.com 责任编辑:盛勇

旅游集散中心:

打造全方位服务“超市”

记者 马丽

泉都经视

从广州、深圳到咸宁,约1000公里,乘高铁只需三四个小时;从武汉到咸宁距离也就“2345”,即20分钟高铁、30分钟城际铁路、40分钟武咸快速通道、50分钟京港澳高速。

然而,从咸宁火车站和高铁站到九宫山,约100公里,乘公交、转中巴、打的士,得花三四个小时……

近年来,咸宁旅游逐年升温,仅今年上半年,接待旅游人数达1397万人次,同比增长11.2%。但是,旅游交通、旅游咨询等公共服务产品的不配套,很是让游客受伤。

于是,旨在升级咸宁旅游公共服务的旅游集散中心便呼之欲出了。



记者 程慧 摄

咸宁自助游:想说爱你不容易

得知,旅行社都推出了“避暑”旅游线路,但这些线路必须提前一至两天预定,无法随到随走。

最后,本不愿惊扰朋友的黄梅,只得麻烦咸宁的朋友,开车送他们一家上山。黄梅感叹说:“从武汉到咸宁,很快很方便,从咸宁城区到景区,太难太耗时。”

不仅外地游客有这样的感慨,咸宁本地市民也有这样的感触。目前咸宁很多市民办了“旅游一卡通”,可平日里,想去一趟九宫山、隐水洞、赤壁古战场、或去哪

里漂流,若是没有私家车,就只能乘公交车前往,得费尽周折。

反观外地自助游,那才叫一个爽。

去年暑假,温州市民李林带孩子自助游杭州。在此之前,他就听说,杭州有个旅游集散中心,那里为游客提供免费停车位、信息咨询、旅游换乘、客房预订、票务预订等服务,尤其方便散客自助旅游。

李林一下火车,就乘车到旅游集散中心。先到相关窗口预订客房和返程票务,再花两百多元订购了两张“西湖一日游”

票,这张票包含了往返的车费、景区景点门票费等,免除了到景区排队买票的麻烦。

拿着这张票,上专门的旅游客运专线。车到点就出发,也免除了旅行社里“拼团”等人的麻烦。在旅游集散中心的服务下,李林和孩子毫不费劲地玩遍了杭州。

其实,在很多旅游发达城市,如深圳、苏州、云南等地,都有旅游集散中心。旅游集散中心就像超市一样,把所有的旅游产品都集中在一起,供游客选择。

自助散客游:衡量旅游业成熟度的标志

眼下的旅游市场,自助游正取代传统的旅行社组团,成为主流。接待散客旅游的能力,已成为衡量一个国家和地区旅游业成熟度的重要标志。据统计,目前国内旅游市场中,散客旅游、自助旅游、自驾旅游已占旅游市场的70%以上。

近几年,咸宁已成为全国主要的旅游

游的传统服务体系,难以满足散客自主旅游的需要。因此,构建规范化的咸宁旅游集散中心,成为咸宁旅游业跨越发展的必然之需。

何为刚说,2010年至2012年,咸宁创建全国旅游标准化示范城市时,咸宁客运站临时拿出部分场地作为咸宁市旅游集散

中心,并在咸宁北高速出口、商业步行街及部分旅行社等处配备了几个咨询中心。

市旅游局也开通了12301热线和咸宁市旅游网,但这些旅游公共服务资源没有得到有效整合,功能不是很完善。咸宁旅游集散中心的建设现状是“醒得早起得晚”、“有名而无其实”。

旅游集散中心:呼之欲出

何为刚介绍,旅游集散中心是旅游公共服务体系建设的重要组成部分,集散客自助旅游、团队旅游、旅游信息咨询、旅游换乘、景区大型活动、客房预订、票务预订等多种功能于一体的“旅游超市”。

目前,位于温泉旅游新城的咸宁旅游集散中心正在建设中,届时,将取人之长,建立规范的多功能“旅游超市”。

目前,咸宁旅游集散中心进行了整体的项目规划:

旅游客运站——按照三级客运站资质的要求,建立连接华中地区各省市、湖北省各旅游集散中心和周边景区的旅游网络。

旅游线路——建立初期,考虑设置散客旅游“周末专班”,满足本地市民所持有的“咸宁旅游一卡通”,并引导散客市场。

观光巴士——开设二至三条“香城泉都”观光巴士线路。

旅游咨询功能——强化现有的12301

旅游服务热线功能,做到24小时不间断热

线服务,除旅游投诉、信息咨询外,还要延伸订车、订票、客房预定等多项服务功能。

另外,还将增设为各类游客提供地方特产选购的旅游商品购物中心;增设为本地和外地政府和企业提供旅游促销宣传的旅游品牌推介中心。

“旅游集散中心,是打造城市旅游公共服务平台,实现咸宁旅游持续发展、跨越发展、不断强化旅游品牌形象的战略选择。”何为刚说。

稳外贸政策细则本月起将密集落地

1507种商品不再实行出口检验

稳外贸政策细则陆续落地。本月底,包括免收出口商品法检费用、减少检验出口商品种类、关税“三个一”试点扩大、通关实施分类查验等直接减免出口企业费用的系列措施开始正式实施。

质检总局日前发布《关于做好免收出口商品法检费用相关工作的通知》,对自8月1日起至12月31日期间报检的所有出境货物、运输工具等免收出境检验检疫费。曾于去年10月至12月实施过的免收法检费政策,使得近40万家进出口企业受益,免收金额达36.11亿元。业内人士据此估算,今年该政策将为企业减负约60亿元。

这只是出口企业将迎来多项优惠政策中的一项。今年以来,持续严峻的外贸形势引发决策层高度关注,在多轮调研摸底与部门联合研究后,国家层面稳外贸系列政策出台。7月24日的国务院常务会议提出六项稳外贸措施,具体包括制定便利通关办法、整顿进出口环节经营性收费、加大金融支持力度、支持外

贸综合服务企业、增加进口贴息、保持人民币汇率在合理均衡水平上基本稳定等。

8月1日,质检总局和海关总署联合公告宣布,将从8月15日起,对1507个海关商品编码项下的一般工业制成品不再实行出口商品检验。据初步测定,不再实施法定检验的商品编码占2013年列入法检目录总编码的70.43%。拟减少的法检商品种类共涉及1008.6万批次、4463.6亿美元。此外,8月1日起,海关对诚信守法的企业一般只实施较低比例的随机抽查。

海关总署与质检总局还决定将关检合作“三个一”(一次申报、一次查验、一次放行)试点范围从广东扩大至其他7个省区市。据悉,“三个一”在广东实行后,南沙口岸进口平均通关时间从原来的21小时缩短为15小时。

7月31日,国家税务总局局长王军在各省(区、市)国税局主要负责人会议上表示,要提速出口退税,提高退税审核效率,

加快退税进度。同一天,商务部副部长钟山在全国商务系统促进出口稳增长调结构会议上强调,着力改善外贸内外环境、着力降低外贸企业经营成本,全力培育外贸竞争新优势,并要求各级商务部门出台配套措施。

社科院世界经济与政治研究所国际贸易研究室主任宋泓对《经济参考报》记者表示,本月起多项具体优惠政策的启动提振出口企业信心和增强预期的作用很大,也切实降低了企业的通关法检成本,对出口会有一个直接拉动。

宋泓说,相比之下,宏观经济环境的好转对外贸增长的贡献将更大。从企业调研的情况来看,信贷融资成本上升压力很突出,后期随着金融信贷支持政策的进一步落实,汇率水平能够保持稳定,那么综合作用下,进出口有望从7、8月份开始逐步恢复。总体看,下半年可能和今年上半年持平。

交通银行金融研究中心研究员陈鹤飞对《经济参考报》记者表示,外贸便利

化的系列政策落地,一定程度上会改变5、6月份打击对港虚假贸易的“超调”效果,可以说政策开始趋于回暖,这对于改善企业预期效果明显,出口企业成本也将有效下降。

此外,7月官方PMI指数中新出口订单趋于活跃;外汇占款上月出现负增长,未来人民币大幅升值的压力明显减轻,出口企业汇率风险降低。这些对下半年的出口增长都将形成一定支撑。

陈鹤飞预计,7月出口仍将保持在3%左右的低速增长,后期随着圣诞订单季的来临,8、9月份开始有望接近趋稳,全年出口增速略高于上年,但大幅回升的可能性不大。

一周财经