



# 商务游纷纷出新品 深挖人少景美之地

■ 本报记者 袁远

为了不落商务游的“俗套”，北京中国旅行社大通苑营业部总经理刘丹表示，去一个“人烟稀少”的地方度假不失为一个明智的选择，尤其对高端旅游者来说，能否找个风景美人又少的地方做一番“奇迹”之旅，成为一次商务游成功与否的标准之一！

## 德国历史名城联盟

根据欧洲旅游导航(ETM)的调查，在欧洲人的国际旅游的目的地中，德国作为文化旅游胜地排名位居第二位，仅次于法国。虽然还有不少游客是冲着德国的啤酒和锅具而直奔慕尼黑去的，不过“冷门”的历史遗迹已开始吸引高端商务游客的目光。

德国国家旅游局驻华机构代表告诉记者，奥格斯堡、埃尔福特、弗莱堡、海德堡、科布伦茨等13座德国城市组成了著名的“德国历史名城联盟”，它们在文化、历史、艺术和建筑方面都有着辉煌成就。

特里尔是德国最古老的城市，也是卡尔·马克思的出生地，老城区里充满情趣的生活氛围让周边地区的老老少少都慕名前去。沿着摩泽尔河畔的葡萄酒蜿蜒前行就到了科布伦茨，它地处浪漫的莱茵河中游，有着40多个中世纪的古堡，还有美若天仙的女妖罗蕾莱的传说。离此不远的美因茨，被誉为“德国葡萄酒之都”，在世界葡萄酒产业中也占有极重要的地位。

游客可以沿着水路抵达罗斯托克，这个城市的港口迎接着世界各地的豪华邮轮，老城区内哥特式风格的砖砌建筑物和波罗的海海边浴场的白色沙滩，实现了文化之旅和休闲度假的完美结合。在明斯特和奥斯纳布吕克的市政厅里，曾签署过

德国历史上颇具重要意义的、结束了“三十年战争”的和平协议。奥格斯堡的市政厅和城市王宫里金碧辉煌的大厅内高大壮观的喷泉，让该市无愧于“文艺复兴之城”的美誉。

## 埃兹，地中海的蟹巢

因为在陡峭岩壁建造房屋的方式很像蟹筑巢的方式，所以埃兹有“蟹巢村”之称。在法国南部埃兹村于较陡峭的岩山，因此成为防卫撒拉逊人攻击的天然堡垒。孤立于高高丘顶之上的村庄，周围建有城墙，以防外敌入侵，这是该地区所特有的要塞村，竟完好地保存到今天。

就是在这样一个幽静之所，瑞典前国王和他情人度过了6年的逍遥时光，作曲家巴罗也曾来此寻找灵感，还有尼采，在这里度过悠长假期。埃兹村细窄的山路入口处竖着village的路标，上面写着“尼采之路”。

资深旅行家一一说，如今的埃兹村更像一个艺术村，许多未成名的艺术家或无名艺术家都居住到这些小村里。古风犹存的街道、半洞穴生活、大师的余荫……都能激发艺术家们创作的灵感。在曲折且狭窄的石板台阶延伸的坡道上，也许就摆放着一两件造型别致、颜色纯正的陶制品；外墙一扇扇漂亮的窗户，也许就是一幅幅美丽的画；古屋窗边的花卉又何曾不被精心修剪；个性十足的饰品店、玻璃店、画坊开设在洞里；来这里就算什么都不买，仅仅是逛逛，也甚是养眼。

## 新兴的青甘宁线路

国内最大的在线旅游服务商携程旅行网曾独家发布十大国内新兴线路。其中，刘丹特别推荐了目前还不太“火爆”的青甘宁线路。类似这样的旅行线路可以满足高端旅行者对于探险和深度旅游体



验的需求，游客不仅可以饱览美丽、壮观的自然风光，还能体会其历史悠久、博大精深的人文内涵。

北京中国旅行社亚运村营业部经理王硕表示，他认为，对沙漠文化和石窟文化感兴趣的游客，选择青甘宁线路，会比去埃及、土耳其这样的完全陌生的异域文化国家，收获到更丰富、深刻的旅行体验。

据王硕介绍，针对高端旅游团队，不少旅行社都会配备经验丰富的保健医生和领队，只是这些人员的机票和酒店费用，需要游客来承担。另外，在居住方面，现在不少青甘宁地区也兴起了很多主题酒店和准四星、五星级酒店，供商务、会奖游客使用。而这些酒店在设计时，就融入了浓郁的沙漠、石窟文化，因而显得别具一格。

## 延伸阅读

### 国内人少景美旅游目的地推荐

#### 内蒙古·阿尔山

位于内蒙古自治区兴安盟西北部的阿尔山，其实并非一座山，“阿尔山”是蒙古语的音译，全名是“哈伦·阿尔山”，其意思是热的圣泉。在阿尔山市东北部便是阿尔山国家森林公园。这里的空气负氧离子含量极高，拥有草原、山峰、冰雪、温泉……阿尔山好像比任何地方都更贴近原始的自然，是绝佳的避暑休闲、疗养度假之地。

#### 浙江·芹川

如果你想体验真正的古镇游，却又不愿去热门目的地，那么新近发现的古村落芹川就是一个好的选择。地处浙江的芹川已有700多年历史，明清徽派建筑约占古村落建筑的70%，村口最老的古树据说

已经有800多年的树龄。

#### 甘南·扎尕那

扎尕那藏语意为“石匣子”。扎尕那山海拔3970米，位于甘肃迭部县西北34公里处的益哇乡境内，是一座完整的天然石城，素有“阎王殿”之称。在《中国国家地理》发起的“寻找10大非著名山峰”的活动中，扎尕那被评为第四大非著名山峰。美国探险家约瑟夫·洛克说：“迭部是如此令人惊叹，如果不把这绝佳的地方拍摄下来，我会感到是一种罪恶。”

#### 青海·年宝玉则

年宝玉则，也称“果洛山”，相传是果洛部落文化的发祥地，备受尊崇，是川甘青著名的神山。它位于青海与四川阿坝交界处，在青海这部分叫“年宝玉则”，在四川那部分叫“莲宝叶则”。目前年宝玉则尚未开发，和一般已开发景区不同，如要前往，需要旅行者自己做好充分准备。一般不会当天往返，自驾和野营是必须的，同时也要注意高原反应，保证安全。

#### 云南·秋那桶

其实云南除了众人熟知的“昆大丽”，还有许多不出名但风景如画的地方，秋那桶村就是其中之一。它地处云南丙中洛镇最北边，距丙中洛镇政府约15公里，交通还算方便，素有“怒江明珠”的美誉。秋那桶村是怒江大峡谷北端的最后一个村子，也是整个怒江大峡谷中的精华部分，拥有原始森林、瀑布……如果经历一次在峡谷中的穿行，相信收获的美景一定是难忘的。

## 商旅关注



## 西班牙英格列斯百货 邀中国游客独享黄金周VIP购物体验

本报讯 英格列斯百货公司为中国中秋和“十一”黄金周，为中国顾客备好各大国际尊贵手表的独家精美豪礼、官方微信订阅号抽奖活动以及独享VIP购物体验。

在此期间，英格列斯将会为一位幸运顾客提供马德里奢华旅游体验，包括双人晚餐，地点为马德里一位难求的米其林星级餐厅(人脉再广的当地居民也需要排队几个月才可享有)。幸运顾客还可拥有在五星级麦格纳别墅酒店豪华套房的两晚住宿机会，其间还会享受VIP专车服务，以及在飞离马德里时机场的专享VIP体验。

除此之外，在英格列斯百货购物满额即可获赠礼品。9月26日至10月6日，消费满20000欧元的顾客将会获赠一瓶尊尼威加“金方”威士忌。

同时，英格列斯官方微信订阅号也将面向中国顾客推出特别抽奖活动。

英格列斯百货国际市场营销和旅游总监 Javier Fernandez Andrino 表示，欢迎中国游客在此次“超级黄金周”期间来西班牙观光旅游，一览英格列斯独家的钟表品牌。

除高品质购物体验，英格列斯百货还将为中国消费者提供全欧最贴心的退税及量身定制的特色服务，例如接受中国银联卡消费、雇用普通话客服人员、为中国客户开通增值税退税专用通道、开设中国餐馆、设立中文网站和中文官方微博、微信账号等多项设施。(宗赫)



曹莹

道德经云，治大国，如烹小鲜。以道莅天下，其鬼不神。道，放到今天的公司治理来说，就是运营管理，是对投入转化为产出的过程进行监控、设计与再设计，投入尽可能少的资源，有效满足客户的需求，达到公司效益的最大化。

根据笔者的经验，运营管理主要包括四个方面：客户管理、质量管理、成本管理、价值管理(简称CQCV管理)。

# 运营管理若烹小鲜

客户是企业生存的根本，没有客户就没有生意。企业发展初期，要做什么样的客户；企业发展到一定阶段，如何做客户管理，管理的质量又直接关系到运营的有序。

如企业客户90%为外企，等分布于IT、汽车、互联网、金融、快消等行业。这样的客户有3点优势：客户自身发展相对比较稳健，财务稳定性好，项目运营风险小，尤其是回款有保障；客户管理相对成熟和规范，供应商准入严格，服务于这一类客户，本身对企业管理的提升具有牵引作用；在开发新客户时，这些优质客户会成为企业品牌的有力宣传。

如此，在管理上需做到：首先，在竞标或承接新客户的项目之前，需对新客户的履约能力和信用度做调查，避免坏账坏账等问题出现。其次，需要思考怎样把新客户培养成长期客户，把服务从客户的某一个部门延伸到其他部门。再次，针对长期重点客户，要设置专门的服务团队，“一对一”对客户进行贴身服务。对客户的需求第一时间做出反馈，保障服务质量，客户有极度被重视和被尊重的感受，关系自然非常紧密。

众所周知，MICE行业的服务，质量是王道。项目执行的质量，直接关系到客户满意度和企业的业绩。根据经验，主要应从以下几方面控制项目执行的质量：

1.项目工作的专业性：对客户所处行业、运营模式、产品、市场、竞争对手、竞品等有深入的了解和把握；通过对客户需求的了解与确认，项目分工协作，制定TIMELINE，依据明晰的rundown开展工作，制定风险管理预案应对突发事件，保证项目按质按期推进和完成；

2.项目成本的把控：严格客户报价与项目预算制定、支出审批与完工结算流程，通过审批流程实现跨部门的把关与监督制衡；

3.供应商管理：项目的执行有相当一部分是由供应商来实现的，通过严格的供应商准入、下采购订单、交付验收、供应商评价等流程来保证供应商产品和服务的质量。

成本管理是运营管理中的重要环节，直接关系到利润，需从项目预算管理、询价比价、人工成本和应收账款四方面控制成本。

1.项目预算管理：建立严格的项目预算管理体系，包括项目组、采购部和财务部都会在流程上介入，对项目预算的全面性、合理性和准确性进行把控，在保证项目质量的前提下，控制成本，确保项目利润率。

2.询价比价：鼓励使用长期供应商、长期供应商在准入时需提标准报价单，保

证长期合作过程中的低价格；具体项目合作时，要在各供应商之间进行询价比价，货比三家，且最后的供应商选定和采购订单一定要经过采购部的审批。

3.人工成本：根据各部门的任务指标和编制参考线来确定部门人员编制，保证人尽其用，合理配置，避免工作不饱和和冗员的出现。

4.应收账款：客户应收款能不能及时收回，直接影响现金流和项目成本支出。将应收账款回收率作为业绩考核的关键指标之一，业绩考核的结果与项目经理和部门负责人的收入与利益挂钩。

如今，“渠道为王”的概念早已深入人心，树立市场形象、拓展渠道资源也成为市场的焦点。在现有产品和业务模式的基础上，MICE行业需尽快融入“互联网+”大潮，推陈出新，开发微博营销、APP、H5、微信营销等增值服务产品。

客户管理、质量管理、成本管理、价值管理这四点运营管理的核心，CQCV管理法，应成为治理公司的道之所在。

(作者系恒瑞行传播总裁)

## 会展红粉秀

本栏目文章涉及版权，转载注明出处。