

浅谈旅游服务质量提升路径

文/汪敏¹ 许欢¹ 吴小露²

摘要:在旅游业发展迅猛的今天,重视旅游投诉有助于提升两地的旅游服务水平,树立良好的旅游形象。本文主要从旅游景区、旅行社、旅游酒店等三个方面分析旅游投诉的可能原因,并提出通过建立健全相关法律法规,加大对违法违规行为的打击力度;提升当地旅游服务工作者素质,加大素质考核力度;旅游企业应完善经营管理水平,诚信经营等来提升两地旅游服务质量提升的路径,以期实现旅游业的健康发展。

关键词:旅游;服务质量;投诉;提升;路径

一、建立健全相关法律法规,加大对违法违规行为的打击力度

从旅游投诉反映的问题来看,低水平服务的旅游企业是造成投诉的主体,但是广泛分布于各地,使整体旅游形象变差。因此,将旅游市场的规范管理纳入法律法规范围,能适时适当地缓解旅游活动中出现严重旅游投诉案件的发生,如旅游者的人身、财产安全受到严重威胁等。

(一)严格旅游企业评估制度

高质量的旅游企业规避风险的能力较强,提供的服务水平大多被旅游消费者认可,因此,高质量旅游企业在整个旅游市场上是亟须的。建立高质量的旅游企业的途径之一就是严格旅游企业评估制度,提高其评估标准,有助于在市场上树立优秀的企业榜样。

(二)增加旅游企业关于投诉处理效率的评估内容

将旅游企业对旅游者投诉反馈的处理能力纳入旅游企业年度或季度评估范围,根据旅游企业处理效率予以适当的奖惩,有助于增强旅游企业对旅游服务水平的重视程度,同时旅游投诉处理能力也是其提高服务水平的标志之一。

(三)加大对旅游企业的监管力度和惩罚力度

受疫情影响,人们更喜欢国内旅游,因此,催生一批新的旅游产业诞生,在提供旅游服务产品的时候存在问题,特别是黄金周、节假日等,导致旅游投诉量不断增加。

二、提升当地旅游服务工作者素质,加大素质考核力度

2020年旅游投诉分析报告显示:景区人员服务问题投诉6137件,占比59.3%;导游语言问题81件,占比53.6%;旅游住宿人员服务质量问题1616件,占比55%;可以看出,因旅游服务工作者引起的投诉占旅游投诉的比例较大。众所周知,旅游业从业门槛极低,旅游企业人员流失量较大,薪酬不高,因此,对优秀旅游人才的吸引力较小,致使旅游企业从业者整体素质偏低。这对旅游业发展极其不利。

(一)重视专业考核工作

适时引领员工学习,使其变被动学习为主动学习,以提升其专业知识和技能;通过比赛、奖惩措施,突出专业知识和专业技能在考核工作中的重要作用。

(二)重视素质考核工作

重视业务能力和个人素质在日常工作表现中的权重,不仅要业务能手,也要具有高度社会责任感和职业道德感的优秀员工,并加大激励制度,“奖有所

奖,罚有所罚”。

三、旅游企业应完善经营管理水平,诚信经营

以旅游企业为投诉对象的占比一直较高,说明旅游企业在提供旅游服务时存在不合理的经营行为,曾在云南、三亚等地出现的“零”“负”团费现象,转化为欺客宰客,致其在旅游市场中的形象一落千丈,尽管相关部门出台了一系列政策和措施,但这些现象仍有存在。再如2018年,微博大V“花总丢了金箍棒”曝光了10余五星级连锁酒店服务员用客人浴巾擦拭杯具、马桶的视频,引发网友广泛关注。这些现象都是源于旅游企业的不良经营管理行为造成的。因此,作为旅游企业,是可以提高自己的经营管理水平和坚持诚信经营的原则来避免这种情况发生的。

(一)维护消费者的利益

旅游企业经营的三大目标之一就是盈利,而其盈利的来源就是旅游者的消费。当旅游者购买了旅游企业提供的合格服务时,其消费行为将会快速中止,再次消费的可能性也会降低。旅游企业应将旅游者的利益置于其开展经营活动的首要位置,以获得更多经济利益。

(二)提供质优价符的旅游服务产品

旅游企业在引导旅游消费者时,应注意提供的旅游产品是否符合旅游消费者的需求,在明知旅游产品有问题时,应拒绝销售。

(三)旅游企业应完善自身经营管理水平

旅游企业经营范围涉及面较广,需要经营者的高水平管理技能和敏锐的市场敏感度,以随时应对市场变化和 product 纠纷,同时,对于旅游产品的开发要及时关注,以免劣质旅游产品或服务出现在本企业名下。

旅游投诉是提升旅游服务质量的重要因素之一,重视旅游投诉的处理,有利于树立良好的旅游形象和促进整个旅游市场环境的改善。因此,需要管理部门、旅游企业、旅游者共同参与,通过改变观念、管理行为和责任等因素,共同提升服务质量,以期实现两地旅游服务质量的提升。

参考文献:

[1]吕宛青,张冬,李露露,杜靖川.基于旅游者视角的旅游投诉特征与影响因素分析——以云南省为例[J].资源开发与市场,2017(11):1403-1408.

(作者单位:1.安顺职业技术学院;2.贵州师范大学)