

「青岛游」
圈粉天下客
服务

花式“宠游客”城美人更美

岛城政府部门、景区和商家不断完善服务细节 让外国游客“宾至如归”

帆船之都、电影之都、品牌之都、音乐之岛、上合组织旅游和文化之都……青岛有多少种“身份”就有多少种魅力。近年来,青岛在国际上的“圈粉”速度明显加快,很多外国游客闻名而来,亲身感受这座城市的自然风光、人文情怀、文化底蕴和经济活力。记者在采访中发现,政府职能部门、景区和商家在服务细节上不断完善,展现青岛人的热情诚信,让外国游客在这里感受到别样的温暖。

酒店 从细节入手做好服务

青岛中心假日酒店位于徐州路一号,地理环境优越。自免签政策试行以来,入住的韩国客人数量成倍上涨。酒店总经理王海量告诉记者,今年3月最多一天接待了187位韩国游客,五一期间最多一天接待了将近60位韩国游客。面对源源不断的客流,酒店在服务细节上下功夫,给客人带来宾至如归的感受。

记者在青岛中心假日酒店大堂看到,为了方便外国游客出游,酒店贴心制作了小便签,内容包括20多个景区的位置、公共交通线路以及开放时间,放在显眼处,方便游客取用。“游客可以按图索骥前往景点,在路上如果有问题,碍于语言不通无法交流,还可以拿出这些小便签询问本地人。”王海量介绍。

不仅有指路便签,酒店还在大堂内设立了一个大学路网红墙背景板,游客在去景点之前可以在这里先领略“转角遇到爱”的浪漫;将浮山湾灯光秀的开启时间做成易拉宝,供客人查询;前台循环播放市南区网红景点视频,让客人先睹为快;在五楼的健身中心走廊上,图文并茂地展示青岛历史沿革;在酒店视野最好的28楼蓝天行政酒廊设置“读书角”,方便客人在这里看海、读书、会客、用餐;针对日韩客人增多,酒店的早餐特别增加了很多日韩风味食品,前台准备了日文和韩文的酒店介绍,加强了翻译力量。

王海量告诉记者,之所以有这么多外国游客入住酒店,是因为酒店在社交平台上的口碑过硬,“有位韩国网红在酒店二楼怡情荟中餐厅里吃了一次烤鸭,体验非常好,就将经历发在了社交平台上,结果很多韩国游客来酒店后点名要吃烤鸭。”

今年4月,一位入住青岛中心假日酒店的韩国游客回国后发来邮件,称自己在飞机上发现帽子和项链不见了,应该是落在了酒店房间里。但酒店工作人员在打扫房间时只发现了帽子,没有见到项链。酒店工作人员接



◀山东边检总站青岛机场边检站民警引导旅客办理入境免签手续。

青岛机场边检站供图

新闻延伸 / 打造韩国游客 来华旅游第一站

5月份,青岛出台《韩国入境旅游市场提升工作方案》,提出实施打造韩国游客来华旅游第一站,进一步提升青岛国际滨海旅游目的地影响力的新举措。以“啤酒+”特色旅游产品开发为主线,从“优化产品供给、加强宣传推广、提升服务保障”三个方面提出31项具体举措。一系列文旅主题活动将紧锣密鼓展开。围绕“啤酒+美食”“啤酒+音乐”“啤酒+文创”等主题,策划推出“哈啤酒Style看青岛”“韩式料理+青岛海鲜”等特色主题产品,推出“周末去青岛”“哈啤酒 吃蛤蜊”“青岛不只有啤酒”等主题宣传口号,打造面向韩国市场主题形象;依托青啤集团海内外资源及旗下各业态,策划“周末啤酒节·韩潮派对”等系列主题营销活动;文旅部门还将会同市贸促会在啤酒节期间策划推出“万名韩国游客啤酒节狂欢”活动;策划“百名韩国达人@Qingdao”活动,邀请韩国旅行商、网红达人等分批次来青采风创作,利用粉丝效应宣传引流;在韩国商圈举办“青岛啤酒+旅游”路演,开展旅游主题营销;探索拍摄创作微短剧和综艺节目,在韩国媒体宣传推广;在国际社交平台开设青岛旅游韩语账号,以小切口宣传青岛,打造外宣媒体矩阵;在国内媒体平台加强宣传造势,营造青岛作为韩国来华旅游第一站氛围。

下一步,青岛将在重点抓好韩国入境市场基础上,推出面向日本、德国、上合国家及欧美等远程客源市场的开拓新举措,不断开辟新的国际(地区)航线,持续提升入境便利化水平,推动青岛入境旅游高质量发展,为全市高水平对外开放贡献文旅力量。

本版撰稿摄影(除署名外) 青岛早报/观海新闻记者 魏铤邦



◀青岛中心假日酒店为外国游客准备了指路便签。

到邮件后,又来到这位韩国游客住过的房间仔细搜寻,最终在电视机和墙壁的缝隙中找到了项链。当收到酒店发来的快递,看到自己的项链完好无损时,这位韩国游客非常感动,特地用生疏的中文发来感谢邮件。

像这样让客人备感温暖的事情在岛城的酒店里时有发生,有人在景区丢了钱包,最终酒店帮忙找到,分文未少;有客人夜里不舒服,酒店工作人员全程陪同就医……这样一件件在酒店员工看来是“应该做”的事情,却让客人们一次次破防,从喜欢青岛变成爱上青岛。

海关 保障免税商品销售“无延误”

为进一步助力免税企业经营业务快速发展,不断提高免税品通关效率,青岛胶东机场海关靠前服务、精准发力,掌握企业免税品备货、销售计划,实行“7×24”小时预约通关查验,确保企业备货充足,保障免税商品上架销售“无延误”。

为提升旅客购物体验,青岛机场免税店在丰富免税品种类上大做文章,免税品库存量也随之大幅上升。在海关的大力支持下,免税品通关效率不断提升,出入库更加便利快捷。针对免税品销售时效性高、流动性强等特点,在确保监管有效的前提下,青岛胶东机场海关创新免税品调拨转关监管模式,实行上门监管,做到“即到即验即核”。现在调拨免税品入库时间缩减至3小时,货物当天就能入库,热销商品第一时间就能上架。效率的提升让企业物流费用降低了约50%。

“我们持续聚焦企业诉求,通过关企

面对面等途径,找准痛点、难点,打通堵点、卡点,为企业‘量体裁衣’,有针对性地制定监管保障方案,推动免税企业高质量发展。”青岛胶东机场海关旅检总控科科长王青介绍,“积极支持青岛外汇商品免税店转型、青岛市内免税店在机场隔离区设立提货点,为旅客创造更优质、更便捷的免税购物体验。”

边检 优化警力配置做好通关工作

随着中国免签国家范围不断扩大,特别是实施24小时过境免签政策后,外籍人员来华旅游、商务、访问、探亲热情持续高涨。青岛机场口岸是山东省客流量最大的对外开放口岸。山东边检总站青岛机场边检站通过优化警力配置,提供外语引导等措施,全力做好通关保障工作。

今年以来,机场各部门通过落地各项便利举措,确保为广大出入境旅客提供更加顺畅的旅行体验。今年5月3日,韩国HWANG HYEON SEONG和YEO JEONG夫妇来青岛旅游。“我们在青岛会待三四天。”HWANG HYEON SEONG接受采访时谈起办理边检手续时说道:“通关非常细致,而且比想象中要轻松。”

据介绍,受入境游利好政策影响,随着我国与多国互免签证协定生效,叠加“跟着电影游中国”概念兴起,青岛机场口岸在今年五一假期期间办理入境免签手续的旅客同比增长3489%,其中韩国籍旅客占总量的82%。办理24小时或240小时过境免签旅客主要集中在俄罗斯、英国等国家,入境目的以旅游、商贸为主。