# YUETUI说途

2018.4 第7期(内刊)



# CONTENTS

主编: 王珺 副主编: 王斌华 执行主编: 卢洁林/邱 设计师: 姚志敏/陈菲	

<b>刊 首语</b> PREFACE	05
<b>悦途动态</b> YUETU DYNAMIC	06
<b>悦途之星</b> YUETU STAR	13
创新突破 INNOVATION AND BREAKTHROUGH "开门红"营销大赛正式拉开帷幕——悦途实业运营管理中心 悦管家同步航空服务专题培训——悦途实业华东区域中心	44
悦途风采 CORPORATE STYLE	46

您的满意是我们继续前进的动力

悦途出行贵宾厅精彩呈现



#### 马国华 - 悦途股份 常务副总裁

○ 悦途股份 常务副总裁、悦途出行 CEO, 毕业于北京航空航天大学, 二十年航空旅游职业生涯,

> 先后筹建祥鹏航空,西部航空任董事长, 筹建海航旅业集团任执行董事长。

## 刊首语 PREFACE

作为悦途管理团队中年龄最大的七零后,能拿出来分享的, 不过是多走过的一些道路而已,二零一八的春始之日, 把自己多走过的两段路与大家分享:

#### 坎坷路

从小到大,一直运气很好,所谓的人生逆境,加起来大概 也就是两三年,这不到十分之一的时间经历,反而是我记 得最清晰,所学所得最多的人生岁月,所以,如果觉得自 己是在坎坷的路上,记得,这时你身边的朋友往往都是一 生的朋友,这时学到的东西,都是终生受用的经验。

#### 顺风路

谁都希望自己的人生路顺风顺水,什么时候顺,能顺多久,大部分的人却都无法把控,如果想让自己走到顺风路上,记得要顺势而为,所行合道,人在道中走,不求自然来。还有,如果在顺风的路上走得很轻松,看看身边的人,如果他们走得艰难,记得伸手帮帮,赠人玫瑰,手有余香。

人生一世,长不过百年,每个人所活的长度,大致相当, 所活宽度,却大相迥异,人重要的是经历,是在相同时间 内有勇气尝试更多的可能,做个有趣的人,保持好奇心。

悦途股份 常务副总裁





## 大雪纷飞路难行 上海虹桥站

## 悦管家服务暖人心!

1月25日,在暴雪的影响下,因列车故障、晚点以及班次的调整,上海虹桥火车站内出现大量旅客滞留。悦管家一线工作人员,在照顾好厅内贵宾客户的同时,也纷纷走进车站大厅,为在寒冷中等待多时的旅客们送上一杯杯温暖的茶水与一句句暖心的问候,同时引导因列车晚点而无法及时回家的旅客,进入贵宾厅休息。

悦管家厅负责人特地安排值班同事,分班照料旅客, 截至 26 日凌晨 1 点,安置了数十名滞留在车站内的旅客进 厅休息,陪伴他们度过这个寒冷却又温暖的,不寻常的一晚。 大雪纷飞路难行,悦管家服务暖人心。这次大雪引发的滞留情况,不仅考验了悦途出行悦管家应对旅客出行突发状况的处理能力,也真正践行了"让旅行路上处处有家"的服务理念。

2018年,相信悦途出行悦管家的全体工作人员会继续保持"撸起袖子加油干"的奋斗精神,坚守岗位,秉承温暖热情的服务态度,为旅客们带来更好的出行服务体验,温暖如家,平安到家。



### 悦途实业荣获 中国通信工业协会2017年

## "大交通智慧运营科技创新奖"

2017年12月20日-22日,由中国通信工业协会、中国通信工业协会物联网应用分会主办的 "第八届中国物联网产业与智慧城市发展年会"在北京隆重召开。共举办2场主论坛、9场分论坛、10余项活动,邀请工信部、国家发改委、商务部、住建部、科技部等国家部委领导、中科院院士,以及知名企业负责人等300多位嘉宾参会出席。

在本届年会上,悦途股份旗下子公司"悦途实业"与"悦途出行"代表智慧交通出行行业,分别获得由中国通信工业协会与中国通信工业协会物联网应用分会共同颁发的"2017年大交通智慧运营科技创新奖"与"2017年最佳数据信息安全保障奖"。悦途股份总裁王珺先生及各子公司总经理也分别获得"2017年中国通信工业协会突出贡献个人"等六项大奖。

物联网作为我国战略性新兴产业的重要组成部分,无论是云计算、大数据、还是人工智能、智能制造都与其息息相关。悦途股份自成为中国通信工业协会大数据与云计算分会会员单位以来,则更加注重科技运营、场景运用与大数据的联合。截至目前,悦途已与39家行业旗舰企业结成集团层面战略联盟,与86家企业联合开展业务整合创新,涵盖了航空、铁路、专车、银行、保险、旅游、酒店、传媒等业务领域,致力于打造全球智慧交通出行产业链。业务范围已覆盖全球300个重要交通枢纽城市,年服务用户逾1000万人次。

据悉,本届年会以"万物互联·融合发展·生态共荣"为主题,旨在深度剖析智慧城市建设机遇与挑战,共同探究智慧城市的创新与未来,从而促进中国物联网产业及智慧城市建设理性务实,健康有序发展。



图丨悦途实业荣获奖项



图丨悦途出行荣获奖项

#### 热烈庆祝

## 公司成立十周年!

### 暨上海总部基地乔迁之喜

2018年1月2日,上海总部基地的全体同事们一起 庆祝公司成立10周年暨上海总部基地乔迁之喜,公司在 十年的时间内实现了跨越性的发展,取得了可喜的成绩。 上海总部基地乔迁"嬴华国际大厦",将迎来又一个崭新 的阶段。自此公司将步入国际化运作的轨道,构建具有国 际先进管理机制的现代化企业。

一如在公司文化中自始至终的低调、务实,此次乔迁 将宏大的仪式省去,取而代之的是简单利落、质朴无华的 乔迁之宴,以此庆祝乔迁之举正式落幕。

一直以来,公司创造了一个又一个辉煌,崭新的办公环境不仅让企业形象焕然一新,更加撑起了员工内心的心灵支点。清爽舒适的办公条件,宽敞明亮、具有现代化气息的办公环境,也有力地激发了全体员工对公司在新的一年迈向行业新高度的十足信心与饱满热情,新环境、新起点、新征途,悦途人将铆足劲头,砥砺奋进,为企业的新年新气象印刻华彩新篇章。

















### 悦途股份

## 2018新春年会盛典圆满落幕!

又是一年冬去春来,2018年2月8日, 悦途股份于上海万豪酒店会议中心盛大召开 了2018新春年会盛典,本次大会以"悦己及 人展我风华,跨越腾飞纵横天下"为主题, 回顾了悦途的发展历程,展望了悦途未来的 前进方向,近100名员工代表从全国各地齐 聚一堂,共享盛会,悦途股份董事长孔宁, 悦途股份总裁王珺,常务副总裁马国华,副 总裁李晓鹏、王锋、孙美艳,总部各部门总 监及分公司经理等一并出席会议。



悦途股份高管合影

年度工作会议在悦途股份副总裁、悦途实业 CEO 李晓鹏的会议致辞下正式开启,他回顾了公司 2017 年整体业绩,对一年来辛勤付出的员工表示感谢,并分享了 2018 年的公司战略规划。

悦途股份总裁王珺,首先回顾了悦途十年发展历程,感悟公司成功发展至今的哲学理念,并阐述了悦途的价值 观,高瞻远瞩地提出了构建北斗七星产业群,引领出行行 业的悦途未来之路。



悦途股份总裁王珺发表讲话

悦途股份常务副总裁、悦途出行 CEO、悦途旅游 CEO 马国华,针对新平台新机遇,应如何继续向前发展的议题,从全球化视野出发,透视在科技主导下的大交通产业发展格局,阐述悦途自有体系基础建设构建,提出悦途出行、悦途旅游子公司的未来战略规划。



悦途股份常务副总裁、悦途出行 CEO、悦途旅游 CEO 马国华发表讲话

Ω

悦途股份副总裁, 悦途公益 CEO, 悦途实业联席 CEO 孙美艳, 为悦途在全球化的道路上披荆斩棘, 大会上, 她通过悦途十年业务覆盖历程, 针对未来悦途全球化发展提出了战略规划, 为悦途全球化布局铺好康庄大道。



悦途股份副总裁,悦途公益 CEO,悦途实业联席 CEO 孙美艳发表讲话

悦途股份副总裁, 悦途科技 CEO 王锋, 根据日新月异、变化万千的市场环境, 针对悦途业务体系架构与定位, 分析了 2017 年基础前沿工作开展思路, 并阐述在新环境下的悦途股份产业价值和创新业务规划。



悦途股份副总裁, 悦途科技 CEO 王锋发表讲话

悦途股份副总裁、悦途实业 CEO 李晓鹏,依据自身在 悦途战略发展上一直深耕细作的行业经验,针对公司 2018 年发展战略策略及措施,以开拓创新的业务发展思路为牵 引点铺开脉络,为悦途的新一年腾飞保驾护航。



悦途股份副总裁、悦途实业 CEO 李晓鹏发表讲话

悦途出行副总经理、上铁旅行管家事业部总经理王磊,依据多年的运营经验,针对悦途出行及大客户工作思路,围绕线下场景、会员引流、产品权益等问题,为未来一年的悦途运营提出新的运营思路及建设性规划意见。



悦途出行副总经理、上铁旅行管家事业部总经理 王磊发表讲话

悦途股份相关部门负责人,各子品牌主要负责人在年度工作大会上都各自针对工作业绩、岗位价值、未来战略部署 做出了精彩纷呈的工作报告。

会议最后,悦途股份总裁王珺作出了针对 2018 年度工作大会的总结发言,短短数语,既概括了本次大会的工作重心, 也鼓舞了公司全体员工同仁,为大家在新的一年指引了前进的方向,为公司进一步完善用户出行体验作出了战略总结。 晚会现场,悦途股份董事长孔宁对在座 全体发自肺腑的开场致辞正式拉开盛会帷幕。

公司各部门员工都进行了异彩纷呈的 表演,表演形式多样、内容丰富、高潮迭 起,华北区舞蹈《红鬼舞步》一开场就博 得喝彩;财务部舞蹈《夜空中最亮的星》 舞出了大家对悦途新一年发展的美好心愿; 《2018"瑞狗迎春"开门红营销竞赛》压轴 大戏一经开演就立马激起晚会的热烈氛围, 赢得台下阵阵掌声,小品《一元钱引发的惨 案》、歌舞《爱》等更是尽显员工欢畅,董 事长及高管们的即兴对唱更是将当晚的气氛 推入最高潮。



悦途创始人、悦途股份董事长孔宁发表晚会致辞













长达一天的年会盛典最终在欢乐的员工颁奖环节中落下帷幕,充满挑战和理想的 2018 悄然来临,我们收获过去的 2017,硕果满满,面对未来,我们满怀憧憬,激情澎湃,悦途员工们都凝心聚力、蓄势待发,通过自己的方式携手共创 2018 新辉煌!

悦途动态 YUETU DYNAMIC 

## 公司领导与一线员工 共度新春佳节!

爆竹声声辞旧岁,和谐美满中国年。在2018年新 春佳节来临之际, 为给在节日期间依然坚守岗位奋战服 务一线的员工带去节日的问候,2月15日至16日,悦 途股份总裁王珺、悦途出行 CEO 马国华、悦途科技 CEO 王锋、悦途实业 CEO 李晓鹏、运营管理部总监戴威分别 前往北京站、天津站、天津南站、广州南站和哈尔滨西站, 与悦管家们欢聚一堂共度新春佳节,代表公司送上节日 的慰问和美好的祝福。

领导手中暖心的红包、醒目的金字烫印祝福喜庆地 映照在每位一线员工的心中, 现场站厅门前悬挂的大红 中国结衬托着春节浓厚的年味, 其中的团圆气氛在领导 对员工们的悉心问候中缓缓升腾,温暖环绕着站厅每一 位坚韧的守候者,欢乐的新年气氛感染着现场的所有人, 发自内心的微笑挂在每位员工的脸上。















公司领导心系一线员工,将大家的冷暖放在心上, 受到关怀和慰问的员工们非常感动,也深深感受到自己 身处平凡岗位的不凡价值,表示要立足基础岗位,牢记 领导的嘱托,将无私奉献和奋斗的足记与风采继续发扬 传递,仍然兢兢业业、脚踏实地在春节期间坚守岗位, 勤恳工作。

## "悦途学院"院长邮箱开通了!

为广泛听取员工对改善企业管理、改进工作流程、提高工作绩效和质量、加强人才团队建设、加强企业文化建设、 对工作冲突、不良现象、投诉处理等方面的意见或建议,经公司研究决定,特设立"院长邮箱",欢迎大家积极建言献策, 邮箱地址: 12345@ctv.org.cn 期待大家更多的来信!

#### 悦途股份2018年会

## 优秀员工、团队表彰

充满激情、充满活力的 2017 转瞬即逝,迎来了满怀希望、满怀机遇的 2018。

在过去的一年里,大家一同努力为公司做出了杰出的成绩。他们激情满怀,活力无穷,在日新月异的发展中,不断创新, 使悦途不断迸发出新的生机与活力。他们,让悦途的未来更加美好。



### 个人表彰





#### 最佳大客户销售

悦途实业 华南区域总监萧杰,用自己顽强的拼搏精神,不断挑战, 为公司立下了汗马功劳。荣获 2017 年"最佳大客户销售"奖。

"加入公司近10年,从一个职场新人,逐渐成长为公司业务量最 大的大客户销售,并成为为全面管理一个区域的中层管理者,中间经历 了太多的事情。从最初跟着领导四处拜访客户, 到慢慢学会做方案, 单 独和客户沟通,做好公司内部资源协调,不停地从领导、同事、客户身 上学习,一步步成长,一次次克服困难,才有了今天的业绩。感谢这10 年来公司的培养, 感谢同事们的配合与支持, 感谢职业过往中所有支持 我的客户朋友们。我也会在继续学习和成长的同时,把自己的能量贡献 给公司、同事和客户。未来,我们一起携手,让生活、让悦途更加美好!"





悦途出行 运营部 苑鸿伟

#### 大客户销售创新奖

悦途出行 运营部苑鸿伟,用自己跳跃性的思维、良好的应变能力达到客 户的各种需求,用辛劳和汗水不断刷新着业绩。荣获 2017 年"大客户销 售创新奖"。

"各位同事大家好,很荣幸获得此奖项,非常感谢公司把这么重要 的奖项颁发给大客户销售,感谢领导和同事对"创新"的帮助与支持, 其实我只是帮参与创新的各位悦途家人代领了这个奖项,这个奖项属于 大家,属于悦途。

2017年是悦途奋进拼搏的一年,我们面对的客户发生了变化,面对 的市场同样经历着优胜略汰,所以只有"创新"才能驱动一个公司的发展, 对于大客户销售而言更加要加速"创新",突破自我,为公司开拓更为 广阔的营销渠道和客户资源。

2018年必将是悦途飞越发展的一年,作为大客户销售的一员,完成 公司下达的业绩指标,完善自身的销售能力,不断创新,为公司的发展 创造更大的价值。"

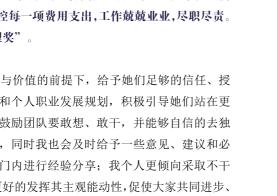
悦徐之星 YUFTU STAR 悦徐之星 YUFTU STAR



#### 最佳部门管理奖

在悦途股份 财务经理殷南璞的带领下,财务管理部面对重重困难,他们 广开思路,团结奋进,严格把控每一项费用支出,工作兢兢业业,尽职尽责。 荣获 2017 年"最佳部门管理奖"。

"在明确各自岗位职责与价值的前提下,给予她们足够的信任、授 权和尊重,根据各自的情况和个人职业发展规划,积极引导她们站在更 高的高度去看和思考问题;鼓励团队要敢想、敢干,并能够自信的去独 立面对和处理一些重要事项,同时我也会及时给予一些意见、建议和必 要的支持,事后还可以在部门内进行经验分享:我个人更倾向采取不干 预的领导方式,来激励员工更好的发挥其主观能动性,促使大家共同进步、 共同成长, 让每个人都能看到自己成长的脚步, 使得部门整体实力得以 不断提升。"







#### 最佳机场开拓奖

悦途实业 战略合作部高秋波,建立了更广泛、更深层次的业务联动及合 作并推广悦途产品、服务、文化及品牌。荣获2017年"最佳机场开拓奖"。

"感谢悦途, 珺总、锋总、美艳总、各位领导及全体同事对我过去 工作肯定与褒奖! 能够获得"2017年最佳机场开拓奖", 我感到万分荣 幸与激动。在2018年,带着这份特殊的荣耀,带领我的团队共同努力, 开疆扩土、快马加鞭地提升悦途境内外直签机场的网点布局, 并与机场 建立更广泛、更深层次的业务联动及合作,稳扎稳打地朝着悦途全球机 场战略布局的方向前进。

在新的一年里, 我的团队目标很明确, 争取以最短时间、最快效率 完成全国机场网点布局,超越业内竞争对手,成为国内出行行业内的翘楚。 在国际机场版图上快速树立悦途国际品牌形象,完成初步全球化布局。

最后,再次感谢悦途,因身为悦途人而感到骄傲与自豪。"



悦途实业 运营管理部 石彬入





#### 勇于担当奖

悦途出行副总经理、上铁旅行管家事业部总经理王磊, 工作中认真负责, 勇于担当,承接了上铁国旅项目的重大合作,充分发挥自己的才能。荣 获 2017 年"勇于担当奖"。

"非常荣幸能够获得"勇于担当奖",感谢公司领导和同事的认可, 这既是我个人的荣誉也是上铁旅行管家全体同事的荣誉。悦途股份正处 于高速的发展当中为所有人提供了一个巨大的舞台,在做好本职工作的 同时积极创新发挥自身优势并努力参与到公司的发展当中承担更多的责 任,将会获得丰厚的发展红利。"





#### 最佳新锐奖

悦途实业 战略合作部陈红柳,拥有专业技能,不乏天资悟性,用实际行 动彰显了个人的工作特色,并以感恩的心在公司迅速成长。荣获2017年"最 佳新锐奖"。

"感谢悦途,这是我人生中获得的第一个"最佳新人奖",我感到 特别荣幸。首先感谢公司对我的厚爱与信任,感谢领导对我的教导与提拔, 感谢同事们对我工作的大力支持,带着这份鼓励与肯定我会继续努力。

自 2017 年 9 月 1 日,我很幸运作为战略合作部的一员加入到悦途 大家庭。遇上了很好的领导,遇上了激发成长的同事,虽说还是新人, 却常有已在悦途多年的错觉。在过去的一年里,感谢悦途这个平台,给 了我很多磨炼和尝试新事物的机会, 尽可能地发挥出自己的长处, 为此 我感到特别满足和充实。

在 2018 年, 我会做好属于自己岗位上的工作, 为我们团队共同的 机场拓点目标,尽自己最大一份力。

最后,希望悦途在未来越来越好,希望我们的团队越来越出色, 2018年,我们用行动来见证这一切,相信,最好的在下一刻。期待!"



#### 独具匠心奖

悦途实业 运营部石彬入,责任心强、工作认真细致。平时对数据把控非 常到位, 工作中勤勤恳恳、踏实努力、一丝不苟、兢兢业业, 梳理了各 项工作流程, 荣获 2017 年"独具匠心奖"。

"谢谢公司对我这近一年工作的认可,年会颁发给我"别具匠心"奖, 这是一种认可, 更是一种鼓励和鞭策, 激励自己努力将工作做得更好。

如果有些许成绩,这真的和我的直属领导戴总分不开,他对我的影 响很深。他"身先士卒"、宽容大度、能扛事儿、能隐忍:他对各种问 题的分析判断以及对下属的各种指引,甚至有时让我有醍醐灌顶的感觉; 他对下属充分信任和放权, 让下属也能实现个人的想法, 而非机械的执 行他的想法。引用其他部门的某同事对他的评价: 戴总, 是用他的人格 魅力影响着下属。我补充一句:他对下属的影响能渗入到骨髓里。

当然, 在悦涂, 不仅是我的直属领导影响着我, 其他领导们也都非 常好,同事之间和气、配合度高。因为,有好领导,好同事,好事业,所以, 我内心充满强烈的归属感,喜欢这份工作,爱这里的同事们和领导们, 愿意自发地去多承担和推动工作,内心充满强烈的归属感,工作的状态 是忙碌充实幸福快乐的。

"悦途"是一个实现自我价值的美好平台。我将继续努力奋斗,和"悦 途"共同发展共创美好明天!"

悦途之星 YUETU STAR 悦途之星 YUFTU STAR



财务管理部 姜崇崇



#### 卓越绩效奖

悦途股份 财务管理部姜崇崇,她虽然没有惊天动地的事迹,但耕耘在票 据之间,勤勉于计算之中,确保了公司财产进出安全。荣获 2017 年"卓 越绩效奖"。

"很荣幸获得 2017 年度"卓越绩效奖", 2017 年是公司业务卓越发 展的一年,是财务制度日趋完善的一年,也是我个人快速成长的一年。作 为2017年初入职的新成员,能够荣获此项殊荣得益于领导和同事们的信 任和帮助,得益于财务团队热忱努力的工作氛围,更得益于全公司对于财 务工作的理解和支持。这一份荣誉也是公司每一位财务人员辛勤工作的小 小缩影。财务工作,有时需要谨小慎微,有时需要吹毛求疵,有时需要滴 水不漏。我们的责任,源自于每一张票据,来往于每一笔结算。奖项与荣 誉是对过往一年工作的认可与褒扬, 更是对今后工作的鼓舞和激励。以留 恋感恩的心情告别过去,用积极向上的态度迎接未来。"



悦途股份

财务管理部 墨金萍



#### 敬业奉献奖

"尊敬的各位领导,亲爱的各位同事,大家好!今天我获得敬业奉 献奖这个奖项,我感到非常荣幸。首先我要感谢公司各级领导对我工作的 支持与肯定,其次还要感谢公司同事给予的帮助和理解。敬业奉献这四个 字,我的理解是:任何一份工作,既然选择了,那就是自己的事业,就要 忠于自己的事业,要将全部精力集中投入到里边,强大自己也帮助别人。 并且在不断的进步中,得到乐趣,从而由敬业转化为乐业,做到悦己及人。 能从自己的职业中领略出趣味,生活才有价值。能在自己平凡的岗位上实 现自己的价值,那么无数个平凡就成了不凡。我相信,在公司领导的正确 领导下,在大家的共同努力下,悦途出行,将会走的更快更稳更远!再一 次感谢大家!谢谢!"



悦途股份 人力资源部 胡洋萍



#### 敬业奉献奖

"感谢公司良好的工作环境,优厚的福利待遇,更大的发展空间, 也感谢领导对我工作的认可,我会再接再厉,将所有的感谢付诸于行动。"



人力资源部 陈翠利

#### 敬业奉献奖

"很荣幸获得公司和领导的认可。自从加入公司以来,很幸运的获 得了很多的成长机会,也见证了公司从几十人成长为几百人的规模,从华 南、华东、华北到全国布局的快速发展。我理解的爱岗敬业前提是心态要 稳定踏实,认可自己的工作,兢兢业业,且能乐在其中;第二是能够把自 己真正当做公司的一员,在自己的岗位上去不断的优化工作流程,提高工 作效率,在现有的资源下尽可能完美的完成工作职责;第三能够有一个开 放的学习心态,接受公司、岗位的变化,吸收业务知识、行业知识,能够 跟上公司的发展步伐。"



#### 敬业奉献奖

"2018年是加入公司的第5年,5年里,见证了公司一路的变革与 发展。很荣幸获得本次的"敬业奉献奖",感谢公司各位领导及同事们对 我的认可与关爱,带着这份鼓励与肯定,在今后我将一如既往的继续努力。

我个人觉得工作不单是为了生活,满足于现有的生活条件,而是在 工作中寻找乐趣,实现自身的价值,得到大家的认可。那么前提就是需要 保持一个良好的心态, 其次就是要热爱自己的岗位, 最后就是把岗位的工 作做好、做细、做到极致!做好本职工作,把一点一滴的小事做好,把一 分一秒的时间抓牢。只有在工作中找到乐趣,才会享受工作,把工作当作 事业来干。

我相信,在公司各位领导的带领下,悦途出行将在2018年实现更大 的跨越性发展。"



#### 敬业奉献奖

"很荣幸能够跟众多的悦途小伙伴一起获得"敬业奉献奖"这个奖项, 感谢公司提供给我的工作平台,更感恩领导对我的鼓励以及肯定。

入职悦途已有两年之久,见证了悦途从十几人发展到浩荡的团队, 从悦途股份发展成含六大子公司机构, 从高铁站延伸至航空, 从国内遍布 到全球。在公司不断发展壮大的步伐中, 我也不断成长着, 但不变的是始 终保持着感恩与踏实的工作态度。

雷锋日记中有一句话: "如果你是最小的一颗螺丝钉, 你是否永远 坚守你生活的岗位?"这段话告诉我们,无论在什么样的岗位,无论做着 什么样的工作, 你是否尽责任地付出了, 你是否做到了你应该做的那一点 努力、那一份贡献。做每一件事、每一份工作都不可能尽善尽美,但每一 份工作中都会收获许多宝贵的经验和资源。我知道自己是公司最微小的那 个分子,没有豪言壮语,没有惊天动地,只是尽自己最大的努力,常怀感 恩的心工作,今后的道路中,必将一如既往的秉承着这个理念做好每件事。"





悦途之星 YUETU STAR 悦徐之星 YUFTU STAR





#### 敬业奉献奖

"很高兴获得了公司的敬业奉献奖这个奖项,心中有无限的感慨, 这对于我而言确实是一份来之不易的荣誉, 更是一份激励。取得这个成绩 首先要感谢公司领导和同事们, 尤其是我们财务部的小伙伴, 感谢大家在 平时工作中悉心的指导和及时的帮助!

本人随着公司发展而成长,一路走来体会了很多挫折、压力及喜悦, 也正因为这些挫折、压力让我得到了更大的成长和进步,让我能为公司的 发展贡献了一份绵薄之力而倍感荣幸,而这份荣幸也将会伴随我日后工作 的每个日日夜夜,把尽心尽职落实到工作中去。"





#### 敬业奉献奖

"荣誉至上,它集合了一个人的辛劳、智慧以及公众的认可和尊崇, 肩负荣誉,我甚感荣幸。我虽渺小,但也知道自己的重要。一个人工作 上优秀不优秀,并不取决于你的工作有多重要、贡献有多大;而在于你 是否能兢兢业业地工作,把工作出色地完成。我们应该以高度的主人翁 精神,默默地奉献着光和热,更应该抱着务实认真的工作态度,埋头苦干, 敬业爱岗, 勤勤恳恳地做好本职工作。

我认为,敬业的前提是爱岗,爱能产生动力,也能产生责任心,只 有热爱自己的本职工作,才有动力与责任心去从事自己的职业,并且在 不断的进步中,得到乐趣,从而由敬业转化为乐业。

感谢各级领导对我工作的认可和大家的支持帮助, 在悦途公司这片 沃土中, 让我生根发芽, 得以成长, 在我人生画屏上涂下了浓墨重彩的 一笔。"





#### 敬业奉献奖

"首先,我很感谢公司给我这个荣誉。对于我来说这是给予我工作 最大的认可, 也是对我以后工作的一种激励和鼓舞, 使我在工作上不敢有 丝毫懈怠。另外, 我还要感谢给予我帮助的领导, 因为有你的帮助和鼓励, 才有了我今天的荣誉。

得到公司给予的奖励,心里感慨万千。我相信这每一个获奖人的背 后都是用自己的努力和付出换来的。我不想说辛苦。因为我们是青春、潇 洒的80、90后,风雨过后我们依然会展露笑容,今日的辛苦是为了我们 明日的辉煌,为了我们更好的生活和发展。我相信我们会做的更好。

不过,获得了奖并不意味着就达到了我们的目标而可以停滞不前。 在人生旅途中, 获奖只是一种助推器, 而不是最根本的动力器。我们要如 何前进?答案就掌握在我们自己的手中。所以,奖并不是我们最终的目标, 而是我们前进路途中的一股动力。我们应正确看待这种奖励和荣誉。不能 因此而心生懈怠, 只有不断地努力, 不骄不躁, 认真做好每一件事, 不轻 言放弃。以一颗平常心,踏实勤奋。才能取得更好的成就,才能创造更美 好的未来。当然,没有获得奖的同事们也不能轻言放弃。努力终会得到大 家的认可。说实在的,我真的没什么特别的地方值得与大家分享,我做的 也不过跟每位同事一样的份内之事, 却获得了这样荣誉, 我甚感荣幸, 再 次感谢公司,感谢领导,感谢各位同事给予我的荣誉,谢谢大家。"



悦途实业 上铁旅行管家事业部



#### 敬业奉献奖

"首先要感谢公司给予我这个展示自我与实现自己价值的平台。

2014年11月17日来到悦途从事采购工作,这3年多的时间里,从 一个刚刚毕业的大学生到一点点学习、熟知公司的采购业务,期间要感谢 公司领导、同事给予我的指导、帮助。

在以后的工作当中, 我会更加尽心尽职, 抱着务实认真的工作态度, 不断学习提升自己的工作技能,迎接新的挑战,用实际行动为公司的发展 尽自己的绵薄之力!"



#### 敬业奉献奖

"感谢珺总、锋总、各位领导及全体同事对我一年来工作的支持与 肯定!

能够获得"敬业奉献奖",是一份荣誉,更是一份激励。在悦途这 个大家庭中, 我学到了许多, 更锻炼了自己, 感谢悦途给我这个展示自我 与实现自我价值的平台。回顾过去一年的工作,在珺总的带领和全体同事 的共同努力下,公司蓬勃发展、业务蒸蒸日上、行业地位和社会形象更是 欣欣向荣。

新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战。新一年的征程, 我将继续发挥自身的优点和特长,汲取经验,摒弃不足,继续努力,力争 各项工作更上一个新台阶,不辜负领导对我的信任和期望。

我以自己是一名悦途人而骄傲、自豪!"



悦途实业 人力资源部 王迺芬

#### 敬业奉献奖

"非常感谢领导和小伙伴们对我工作的认可,加入悦途已有半年时 间,在领导和小伙伴们的支持下,让我成长了许多,也收获了许多,非常 感谢各位小伙伴对我工作的支持和理解,在以后的工作中我会更加努力, 提高自己岗位价值,服务好每一位小伙伴,最后祝悦途 2018 策马奔腾, 小伙伴们心想事成!"



研发部 谢声辉





#### 敬业奉献奖

"承蒙大家的厚爱,能够给与我的这份殊荣,我感到很荣幸,心中除了喜悦,但更多的是感动,为了这种认可与接纳,觉得自己融入到了悦途这个大家庭,自己的付出与表现已经被最大的认可,我们会更加努力!

进公司至今,我并没有为公司做出了不起的贡献,也没有取得特别值得炫耀的成绩,我只是尽量做好属于自己岗位上的工作,尽自己最大的努力尽力尽快地完成每一次任务,自己的经验,从经验中学习,向他人学习,尽量将自己的工作争取一次比一次做的更好,尽可能的提高工作效率,与同事相处和睦。虽然如此,但我的付出得到了公司的认可,公司也再次向每位员工传达说明了只要有付出,只要做好了属于你的那份工作,就会有回报的务实文化和平凡道理。因此,我认为,在悦途,无论你是脚踏实地的做好了自己的工作,还是以优秀扎实的综合素质能力成为公司骨干,都是优秀的!"





#### 敬业奉献奖

"是企业给了我广阔发展的舞台,可以自由发挥,不断前行,在这里,我们耕耘就有收获,付出就有回报,在悦途工作的一年时间里,我真真切切地感受到了悦途的和谐、温暖、年轻和朝气,相信团队里每一位同事都深深与我有同感,由衷地为在悦途工作、为自己是悦途人感到无比自豪和快乐!

其次,要衷心的感谢各位领导和各位同事,工作期间你们给予了我们太多太多关怀和帮助,在进步的时候给我们鼓励,在困难的时候给我们帮助,工作中对我们信任,生活中给我们关怀,正因为这份心,才使我们成长的道路更加顺畅,取得的成绩更加优秀,在继往开来的 2018 年,我们仍然面临巨大的考验,但是我相信在悦途领导的正确引导下,在悦途优秀团队的不懈努力下,公司必将取得更新的成绩。我信心十足,更要以百倍的热情和赶紧投入工作,胜不骄败不馁、认认真真、勤勤恳恳、一步一个脚印、努力争取更大的成绩!"





### 敬业奉献奖

"在进入公司一年半的时后,我获得了公司的这个奖项。获得了这个奖既代表公司的对我的认可,也同时代表了公司对我下一步工作的期望。拿到这个个人奖项,功劳并不光属于我个人,同时还属于我的各位同事伙伴,如果没有大家平时对我的支持与帮助,我想,我也不会有这么大的提高。在悦途这个大家庭里,我感觉到了温馨,团结,共勉,我会在新的一年,继续努力奋进,踏实认真,取得更高的成就,最后,还是要感谢公司对我的认可,祝愿大家新的一年都取得满满的收获,谢谢大家!"





#### 敬业奉献奖

"2017年3月,我带着抱负初入悦途家门,在这个家庭中,我认识了平易近人的伙伴,还有对我帮助很大的张通张总,大家团结,拼搏,一起奋斗在研发部的岗位上。在这里,我首先要感谢一年来张总对我的帮助,不论是技术还是分析能力,我都得到了很大的提升,其次还要感谢身边的各位伙伴,在工作上对我的支持及帮助,所以,这个个人奖,不光是我的,也是我们大家,是我们研发部的荣誉。最后,还要感谢珺总,如果不是珺总给我这个机会,让我加入悦途这个大家庭,我也不会有今天,我会在今后继续努力,再创佳绩,为公司,为部门,为自己取得更高的荣誉,谢谢!"





### 团队表彰





#### 最佳协同团队——财务管理部

2017 财务管理部涌进了很多的新成员,可以算是一个较新的团队,但他们齐心协力,不畏艰难,敢于迎接一个一个的挑战、克服一个又一个的困难。她们不仅有娴熟的专业技能,更有强烈的责任心,肩负起集团 20 多家母、子(分)公司的财税共享服务,为公司的快速发展提供数据支撑、决策依据与服务支持。在工作中不断优化工作流程,在部门内积极分享专业技能与经验,共同提高,不断提升部门的工作效率,也逐渐成长为一支具有很强战斗力的队伍,并始终以精益求精的专业品质诠释着敬业、执着、专注、创新的工匠精神。





#### 先锋项目团队(12306)

12306 项目是公司从线下服务转为线上平台运营的里程碑式事件。它开启了公司与铁路局展开深入 合作,从区域性合作转向全路局合作的标志性事件。

该项目囊括了运营、财务、技术、市场等多个部门同事的共同努力,公司相关领导也参与其中,为 项目的推进起到了良好的引领作用。

2017年,12306项目团队伙伴们展开的工作有效扭转了铁路传统经营形象的转变,为后续铁路的创新业务打下了良好的基础。我们是传统的变革者,接下来的日子我们会继续努力,为公司、为铁路、为全国几十亿的出行人群创造更好的价值。





### 先锋项目团队(上铁旅行管家)

刚刚过去的 2017 年是上铁旅行管家项目非常重要的一年,是上铁旅行管家诞生的一年!上铁旅行管家的诞生,代表着公司与铁路局间形成全面深入合作标志性事件的开始。该项目打开了我们与铁路局

从原来相对简单、单一的合作转向覆盖面更大,项目数量更多,涵盖的业务内容更广的开始。

最终在 2017 年获得"先锋项目团队"称号,这跟领导的决策方针,项目成员的努力密不可分。接下来的日子我们会珍惜荣誉,把成绩作为今年工作奋斗的起点和动力,项目全体同事必将全力以赴完成目标。同时积极探索和尝试新的商业模式,为公司的腾飞贡献坚实的力量。





#### 转型基石奖一产品研发团队

2017年在忙碌中过去,产品研发团队非常荣幸地被评为"2017年度转型基石奖获得者"。

自团队成立开始,我们就肩负着公司核心系统的开发与维护。2017 年产品研发团队的工作为公司的业务转型、线上平台运营及 0T0 的平台发展奠定了一个良好的基础。对于核心标杆性项目如 12306 项目合作、上铁国旅项目、定制服务及自身平台设计和开发,公司业务模块从无到有,更为后续的发展提供了一个良好的支撑。我们还先后完成定制服务开发、联名卡模块上线、国旅 ERP 一期上线,为公司平台化的发展走出了坚实的一步。

这份来之不易的"转型基石奖"荣誉,是公司对我们团队工作的认可,同时也是对一年来团队伙 伴们辛勤耕耘的肯定。

未来,我们将做的更好,不断开拓创新。在项目质量、流程规范、开发效率等多方面将继续加强。 感谢一直给予我们支持的珺总、锋总,其它部门的兄弟们,下一年我们将一如既往,继续努力、加油!



悦途实业 华北区域中心 李成**蹊** 







#### 业峻鸿绩奖

2017 年, 在悦途实业 华北区域总监李成蹊的带领与指导下, 在各位同事的积极配合下, 以大区销售第一的成绩荣获"业峻鸿绩奖"。

"很荣幸获得"业峻鸿绩"奖,感谢公司各位领导的指导和支持。 华北区域是公司开拓最晚的区域,在这两年多的工作中,我和团队 的伙伴们一起打拼,从无到有,通过大家的努力,获得了今年优异的销售业绩。

在日常工作中,我们细化销售话术,根据不同的站厅情况作出确实可行有针对性的销售话术。每日对业绩进行监督和通报,找出销售情况不好的原因并立即完善和实践。总结出更好的销售方法。组织运营、站段经理、优秀厅经理为主的销售活动和方法促进小组,整合优秀的销售经验分享,让团队的伙伴们有的放矢。通过车站资源收集以及进厅的优质会员整合,找出可以办理企业包的潜在客户,并专人跟进确认进度。完成企业包销售。重视服务细节和客户满意度,用优质的标准服务确保客户不流失,和客人互动公司的新活动,从而让客户完成续费。

我们会铭记这份荣耀,努力做到从"从无到有"到"从有到优"的 质变,在新的一年里再创佳绩,延续辉煌。



#### 开疆拓土奖

2017 年, 悦途实业 华东区域总监杨艳, 经过不懈的努力, 最终用汗水拿下了上铁国旅项目, 开拓了多达 16 个站点 21 个上铁旅行管家贵宾厅。 荣获"开疆拓土奖"。

"提及 2017 年,一幕幕的回忆在脑海中展现:无数个奋斗的日日 夜夜,数不清的国旅项目会议...但皇天不负有心人,经过不懈的努力,最终用汗水拿下了上铁国旅项目,开拓了多达 16 个站点 21 个上铁旅行管家贵宾厅。"



#### 会员发展奖

2017年, 悦途实业 华南大区在区域总监萧杰的带领下, 完成了全年会员发展目标, 并获得了大区会员发展第一的成绩, 荣获"会员发展奖"。

"华南西南区是一个团结、拼搏、敢打敢拼的集体。所有的伙伴们都乐观、积极,以集体利益为重、以公司大局为先。大家在公司的带领下,一起用自己的热情和专业来打动客户,用辛勤和努力来创造业绩。未来,相信在我们华南西南全体小伙伴的不懈努力下,华南西南区域一定会再接再厉,勇创新佳绩!"



广州南站



#### 悦途五星站厅

#### ——广州南站

"本人进入广州南站已经3年多时间。对于团队的管理总结以下几点:

- 1、人员的稳定。
- 2、目标统一
- 3、吸取别人的失败教训,分享别人成功的案例。
- 4、发觉同事的优点从而安排每人的岗位。
- 5、奖罚分明,对好的进行表扬,做的不够好的 需要耐心指导。
- 6、每周,每月进行总结分析数据
- 7、多点跟同事之间互动,了解她们的心声。
- 8、公司的业务知识让每个同事必须了如指掌, 这样才能保证做事得心应手。

以上就是本人对广南团队的管理心得。谢谢!"

广州南站厅经理: 黄文聪



北京站



#### 悦途五星站厅

#### --北京站

"光阴如梭,2017年转瞬又将成为历史,非常荣幸的获得优秀团队这个荣誉,荣誉的获得是公司对我成员全年工作的认可和鼓励。现阶段我认为我的团队管理方法最重要的有几点:

一、规范化的管理:

规范化给客户一个良好的企业形象,毕竟客户是直接跟我们的悦管家联系的,悦管家给他的感觉就是这个公司给他的第一映像,首先从员工的仪容仪表,公司对外宣传的资料等等来进行规范化管理。

二、目标管理:

每人每月都要制定一个科学的目标。这是考核业务人员工作到位的重要尺子。在一个业务公司来说业绩是硬指标,如 果一个业务员,在业绩都无法完成的前提下,那他就是不合格的业务员,其他一切都空谈

三、学会团队的学习与分享:

俗话说,"三个臭皮匠顶个诸葛亮"。每周周例会大家都提出不同意见共同探讨解决问题的办法,这样不仅更全面的认识问题,也加强了团队的沟通。一举两得,何乐而不为?今天的荣誉即将成为明天的历史,我相信,我们的努力工作会一直将这份荣誉延续下去。感谢公司领导对我们工作的重视。最后,我想用一句话来与各位同仁共勉"雄关漫道真如铁,而今迈步从头越"。

北京站厅经理: 何东宏

25



上海虹桥站



#### 悦途五星站厅

#### ——上海虹桥站

"这次,上海虹桥悦途厅能被评为公司 2017年度"悦途五星厅"荣誉称号,让我感到 非常高兴与荣幸。感谢公司对虹桥伙伴们的厚 爱与信任,感谢领导对虹桥伙伴们的关爱,感 谢虹桥伙伴们的齐心合力。

上海虹桥站作为全国最大的交通枢纽中心,站厅承接全国最大的接待量,而悦管家人数为 12 人,却依旧保持全国销售第一和满意率 85%以上的良好记录。虹桥团队是一支任劳任怨,不计较个人得失,充满正能量的队伍。除了团建外,每日晨夕会进一步加强成员之间的联系,晨会大家互相加油鼓劲,夕会通过销售演练互相点评待改进的问题。遇到特殊情况如停运或延误,为了给顾客至上的服务体验,会主动加班加点甚至通宵,从中凸显的奉献精神和团队精神弥足可贵。虹桥站厅各岗位工作人员在繁忙的日常接待运营中有条不紊并恪尽职守,并严格遵守、认真执行公司下发的各规章制度,能真正做到日常运营的井井有条。

今后,伙伴们将严格要求自己,力求把自己的工作做得更好,把最好的一面展现给大家。成绩只能代表过去,新的一年里,伙伴们将迎头博击,在 2018 年交出一份更美丽的答卷!"

上海虹桥站厅经理: 吴璐璐



天津南站



#### 悦途四星站厅

#### ——天津南站

"2017年天津南站贵宾厅获得4星优秀站厅,我们深感自豪,首先感谢公司领导对我们工作的认可,这份荣誉和我们大家的努力是密不可分的,站厅虽然小,但是我们人心不小,大家共同努力,共同成长,因为集体拥有个人无法比拟的无穷智慧,我相信解决问题的办法总比困难多,低谷是高飞的基石,有爱产生动力,和谐铸就辉煌。今后我们会更加努力,戒骄戒躁脚踏实地捍卫这份的荣誉,完成公司的各项指标,做好工作中的每一件事情。"

天津南站厅经理: 高芹



长沙南站



#### 悦途四星站厅

#### ——长沙南站

"第一次来到长沙南站是 2014 年的 6 月 23 日,怀着一种莫名地期待和憧憬。接下来的 三年我陪伴着长沙南站一起成长。无疑开厅是 艰难的,最初的一周时间都不分昼夜地泡在车站里,直到贵宾室初见成效,在摆放好最后一

件家具,我站在贵宾室楼下,远远地看着亮着的灯,直接瘫坐在候车大厅的地面上长长地舒了口气。开厅的艰辛毋庸置疑,但是开厅后的运营管理却是一份漫长而细致的工作,人员的招聘培训、日常管理、客户满意度等方方面面都是我工作的一部分,旅客来来往往,我们厅从最开始每天只接待2、3位客人到后来接待5-60位客人甚至100位客人,从最初的3位员工到现在的14位,从开始每个月只销售一千出头的站到现在每个月都能跻身全国销售前十名甚至突破过前三名的站厅,这一路走来大家付出的努力是有目共睹的,去年我们获得了四星站厅是对我们最大的认可,我相信在今年,我们大家还是会携手一起直面挑战,赢得转机!"

长沙南站厅经理: 陈聪



天津西站



#### 悦途四星站厅

#### ---天津西站

"在天津西站全体悦管家共同努力下,天津西站厅获得"悦途四星站厅"的殊荣。站厅力图从服务管理,环境管理,销售管理三个方面着手,为会员打造出一个温馨舒适的旅途之家。服务方面严格按照公司规定的标准服务姿态,标准服务口径落实实施,让会员感到专业服务的同时有宾至如归之感,环境管理方面,做到每日开厅前和闭厅后卫生清扫,每周全员大扫除一次,厅内环境始终保持干净整洁。销售方面,全员熟练掌握服务产品权益,积极主动的把服务产品给旅客在出行过程中带来的舒适和便捷阐述清楚,让旅客根据需要做出对产品的选择,既产生了业绩同时也获得会员旅客的好评!"

天津西站段经理: 王海滨

悦徐之星 YUFTU STAR 悦涂之星 YUETU STAR ■



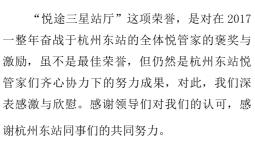


### 悦途三星站厅

#### -杭州东站

谢杭州东站同事们的共同努力。

一个人的力量有限,但是一个站厅的力量 却集合了所有人的精力与心力, 始终朝着同一 个目标步步前行, 虽然我们走的不是最快的, 但"积跬步以至千里",通过有效的业务管理、



精良的服务品质,未来的绽放终将属于我们。"

杭州东站厅经理: 高捷



南京南站



#### 悦途三星站厅

#### 南京南站

"很荣幸在今年的公司年会上,南京南站 被评委是悦途三星厅, 我们大家在工作中并肩 作战,取得了可喜可贺的成绩。这个荣誉不但 得益于公司各部门同事的支持和默契合作, 更 得益于南京南站厅各位小伙伴们优良的团队气 氛和集体上下一致努力,积极认真的工作态度。 在此非常感谢领导对我们工作的信任和支持, 小伙伴们对我的帮助及整个团队的共同努力。

而正是由于这么融洽与和谐的环境,让我们在工作中投入最高的热忱,从而实现自身最大的价值,所以这份荣誉是属于南京 南站每一位可爱的小伙伴们的!这个奖项是对南京南全体小伙伴们工作的肯定,也是对今后大家工作做的更好的一种鼓励。

然后在高兴之余,也有着小小的失落感!在我们前面还有着四星,五星站厅。它们是我们学习的榜样,以及争取的目标。 它们也将是我们今后工作的鞭策和动力,它将推动着南京南站厅这个优秀的团队更加努力地完成公司下发的指标,做好对 每一位客人的服务,沿着这些目标不断努力前进。

我想,优秀最重要的一点就是要有一颗奉献的心,敢于行动,愿意付出,才有收获!"

南京南站厅经理: 姚臻



深圳北站



#### 悦途三星站厅

#### 深圳北站

"团队管理,简而言之也就是对悦管家的 管理。每个优秀的销售团队管理者都有很多的 方法。下面与大家一起分享和探讨几点销售团 队管理的心得,希望对大家有帮助。

对于销售团队管理,过程才是关键的,过

程保证了销售业绩能否达成。销售团队管理者如果想要激励团队成员,首先必须激励自己,通过自身的言谈举止所散发的 自信热情去感染团队成员,这是通过管理者自身的素质去主动地激励下属。

我们贵宾厅产品的销售,不是一个人单枪匹马的决斗,而是一整个团体智慧和互相协作的配合。

管理是对人的约束,由于销售业绩每个月都是划分到个人的,业绩压力相对比较大,所以销售团队管理则需要团队管 理者的综合素质和管理方式的适当应用,所以管理可以总结为"激励、培训、考核、制度"四个方面,具体情况可以根据 各厅不同情况制定相对应的管理细则。"

深圳北站厅经理: 王志敏



长沙南站



#### 最佳站厅管理奖

#### ——长沙南站

"今年是我加入悦途的第四年,也是长沙 南站成立的第四年,这四年来,我们一起成长。 一路走来, 我们以服务为本, 取得了良好的口 碑,慢慢地随着站厅的搬迁和扩大,迎来了越 来越多的会员和朋友。我们始终保持服务至上、 旅客为先的宗旨把会员当作朋友, 也赢得了越 来越多会员的认可和信任。在厅内管理方面, 我把大家当作我的亲人一样,有什么需要我帮 助的地方我都会尽自己可能地为大家考虑,我 们是一个相亲相爱、荣辱与共的大家庭。"

长沙南站厅经理: 陈聪



上海虹桥站

### 最佳站厅管理奖

#### 一上海虹桥站

"2017年,虹桥站完成了一份优异的答卷。 在日常管理工作中,主要从以下几点跟大家做分享 一、制定明确目标。根据公司每个月给厅 里的销售目标为基础,在基础上提升 20% 作为 虹桥当月销售目标。再按照每个人销售能力做

分解,制定个人目标,同时,每天会对每人的达成率做公布,大家相互督促、鼓励。

二、日常培训与引导。主要是员工心态的培训与销售技巧的培训。每天在高强压的工作中,心态很重要。常有员工说,销售压力太大,都失眠;还有的说,晚上做梦都一直在卖卡;也有的说,早上没卖到两千,我还不能吃饭等等。大家的苦与累,辛勤与付,看到产生成绩了,所有的汗水都是值得。销售技能,包括产品知识、同类对比、沟通话术等,不断强调,在实际销售中做分析与总结,协助成功销售。

三、良好的团队凝聚力。一个人的力量是渺小的,只有融到团队,大家一起奋斗,才能发挥出最大的价值。同样,团队中的任何一个员工利益都是和他人捆绑在一起的,帮助别人就是强大自己,帮助别人就是帮助自己。同样在销售中,发挥团队协作也极其重要。

四、合理的管控。每个人都有自己的随行与个性,不能一味的强调完全按照规矩来,这样只会适得其反。遇到问题时,根据每个人的特点,采用先表扬后批评的方式,让大家接受并改正。

虹桥的伙伴都很优秀,我们会再接再厉,跟着公司发展不断进步。"

上海虹桥站厅经理: 吴璐璐



天津西站



#### 最佳站厅管理奖

#### —天津西站

"天津西站 2015 年底开厅后,通过三个月 左右的人员招聘,培训,优化建立了一支较为 稳定的团队,绝大多少悦管家入职近两年时间。 在具体的工作中重点从以下几个方面管理:一、

从入职培训开始,帮助初入社会工作的悦管家,讲解说明她们作为现阶段工作的目的和意义。在工作中成长,在学习中提高,努力锻炼自己,干一行爱一行,把看似简单的基础岗位工作,做精做专。摒弃好高骛远,心浮气躁的不良心态,踏实认真做好本岗位工作。

#### 二、氛围管理

心态管理

天津西站团队一直以来都保持着一个良好的工作氛围,每个人都保持积极工作心态,团队成员相互帮助提高,业绩方面良性竞争,相互促进,团队成员间禁止出现矛盾影响工作协同,一经发现立即协调当事人,化解矛盾,团结一致,做好日常服务与销售工作。

#### 三、目标管理

人失去了目标也就失去的前进的动力和方向。天津西站要求每位悦管家都会结合自身情况,制定自己的年度,月度及周目标,在每一个时间节点结束后,做目标达成情况的分析,总结成功的经验同时找到不足之处,加以完善,不断成长。"

天津西站段经理: 王海滨





#### 销售之星- 崔学慧

"尊敬的各位领导,亲爱的各位同事,大家好!很高兴能够拿到销售之星一奖项,真心的感谢何经理这一年对我的帮助与支持!这个奖项对我来说不仅是一份沉甸甸的荣誉,更是代表了公司领导对我在过去一年里工作成果的认可。同时也感谢各位同事一年来对我工作的的无限支持和理解,谢谢!公司是个大家庭。在这里百花齐放、百家争鸣。我是2016年3月来到公司的,两年的时间,在悦途这个大家庭里工作、学习。从最初一个刚刚走出校园什么都不懂都不会的毕业生,到今天成为公司的一名员工;从最初的一名愣头青,到今天可以独当一面的我,尽管有付出,但我的收获更多,提升更大。我的每一步前进,都饱含了上级领导的提携、同事们的帮助。

有人问我,你为何如此幸运,在北京站收获了这么多?我想可能是我拥有一群靠谱的同事和一个像家人一样的领导吧,我们经理经常教育我们每个人不论在哪里,干什么,只有在一个稳定的平台上,兢兢业业的工作,持之以恒,并怀着一颗感恩的心,那么一个人离成功也就不远了。

2018年,我将更加努力工作,按照公司的要求,不辜负领导对我的信任,同事对我的支持。同时真心地期望我们悦途大家庭的悦管家们一起成长、一起发展,一起走向更大的成功。"



## 销售

#### 销售之星—— 郭琼

"大家好,我是郭琼。首先要感谢公司给予我这个展示自我与实现 自己价值的平台。

很荣幸被评为 2017 年度的优秀员工,这是对我工作上的肯定,也是对我做好今后工作的一种鼓励。我想说,是公司领导的关怀,是所有同仁对我的鼓励,是客户的支持,才让我今天能站在这个领奖台,再次,我要向所有曾经帮助、支持过我的领导、同事、客户深深鞠上一躬,谢谢您们!

在过去一年里, 我们浴血奋战, 我们相互鼓励, 我们全力以赴。

今天,我有三个非常深刻的感受:

第一、每一份私下的努力,都会获得倍增的回收,并在公众面前被 表现出来。

第二、行动是成功之母,如果我们要好的想法,好的观念不去行动,不去实施,都是空想。

第三、向不可能挑战,只要我们具有明确的目标与超强的行动力, 没有达不成的目标。

我相信,只要我们全力以赴,在新的一年,我们一定可以创造新的奇迹。 谢谢大家!"

悦徐之星 YUFTU STAR 悦途之星 YUETU STAR





#### 销售之星—— 申辰林

"大家好,我是深圳北站的悦管家申辰林,首先很感谢公司给了我 一个广阔发展的舞台, 让我们可以自由发挥, 不断前行。在公司这两年 的时间里, 我真真切切的感受到了公司的温馨、年轻和朝气, 有付出就 会有回报,由衷的为自己是公司的员工感到无比的自豪与快乐!

其次要感谢公司的领导和各位同事, 在困难的时候给我的帮助, 在 2017年中旬暑运期间是北站的客流高峰,在同事共同的努力下我们深圳 北站再创新高,在客流高峰的7月8月两个月均销售15W以上,我很荣 幸在去年的一年里个人销售额 20W, 在今年年会中获得公司给予的奖励。

在去年的暑运期前,有几个老员工陆续离职,也就相当于销售人员 的减少,新同事又上不了销售岗,所以我们几位老同事被分的销售岗较多, 也给予了我更大的机会, 我坚信付出和汇报是成正比的, 是公司和领导 们成就了我,在此非常感谢领导对我的信任。

今天的成绩我也因为三点,给大家分享一下我的心得:

第一、熟练掌握基础知识、公司新政策等。多模拟演练销售话术。

第二、收集会员信息,用心对待每个客户,服务好每个客户。尽量 去和每个会员都成为朋友, 微信多互动。

第三、好的心态积极向上, 持之以恒。

最后也衷心的祝愿大家工作顺利、万事如意。"





#### 会员之星-郭亮

各位领导各位同事:

大家好!

非常荣幸被评为2017年度悦途《会员之星》的荣誉称号,衷心的 感谢公司各位领导和同事对我的关爱与认可。这是一份荣誉, 更是一份 激励,这不仅是我2017年的工作终点,更是日后进步的起点。成绩只能 代表过去, 今后要更好地维护公司形象, 做好本职工作。不求做到最好, 但求做到问心无愧, 为悦途这个大家庭尽自己的一份微薄之力。

是公司给了我们广阔发展的舞台,我们可以自主发挥,不断前行。 一分耕耘一分收获,付出就会有回报。在公司过去两年里,我真真切切 的感受到了公司的和谐、温馨、团结、年轻和朝气。由衷地为在公司工 作感到无比的自豪。同时特别感谢我们厅的何经理工作期间给予我们太 无私地关怀和帮助, 在进步的时候给我们以鼓励, 在困难的时候给我们 以帮助,工作中对我们信任,生活中给我们关怀,正因为这些,才使得 我们成长的路更加顺畅,取得更优秀的成绩。

最后衷心地祝愿大家在新的一年里工作顺利、身体安康、合家欢乐、 万事如意!"



悦途实业 华东区域中心 徐浪莎





#### 会员之星—— 孟静

我们的优惠活动或者小文章呀,闲下来可以去看看。

以为公司创造更多的财富。

步!谢谢。"

会员之星—— 徐浪莎

"首先,非常荣幸在悦途公司年会上获得了会员之星的称号,我认

为会员发展是很重要的, 只有通过发展会员才能让更多的人了解我们公

司,了解我们的产品,在需要的时候购买,让"悦途"这个名字一传十,

十传百, 所以只要进厅休息的旅客, 不管是不是我们的会员, 我都会让

他们先关注我们的公众号, 注册一下, 告诉旅客里面会不定时更新一些

在以后的工作中, 我会一直坚持多多发展会员量, 希望日积月累可

最后对公司,同事表示深深的感谢,愿我们以后一起奋斗,共同进

"我是广州南站悦途贵宾厅的礼宾员孟静,很幸运可以在这次年会 中获得奖项,也很感谢公司给我这个平台,回想在这个工作的过程中有 开心的也有不开心的, 但也是这个过程锻炼了自己、提升了自己, 在这 个过程中,我也一直在学习,积累优秀销售的经验来作为自己以后前进 的方向。销售是一个循环渐进的工作,在销售的过程中,可以让人感觉 到这个是值得我去购买的, 所以服务客户在其中也占一个很重要的环节, 把我们的优点,好处给客户讲到位,让客户更好的了解我们的产品,知 道它的好处,争取不放过每一个客户来促进销售。在这个过程中我也一 点点的积累经验,积累更多有益的事例,来争取更好地去做销售服务, 在以后的工作中我会争取用更加好的业绩来提升自己,并为公司创造更 好的效益,再次感谢公司!"





#### 服务之星—— 林平阳

"大家好,我是天津西站的林平阳。

首先感谢公司给了我这个展示自我和实现自我价值的平台,很荣幸 被评为华北区服务标兵, 我作为华北区的一名基层员工, 当选了华北区 的服务标兵这是一份荣誉,对于我来说更是一份激励。坚信在自己的工 作岗位上兢兢业业,能获得此项奖励离不开领导的教导和同事们的帮助。 在今后的工作中,我将更加出色的完成各项工作,并不断学习提升自己 的工作技能,用实际行动为公司的发展尽自己的绵薄之力,俗话说:没 有平凡的岗位,只有平庸的员工。我想最重要的一点就是要有一颗奉献 的心,敢于行动,愿意付出,才有收获。我要以这次获奖为新的起点, 用更高的标准严格要求自己。为自己是公司员工感到自豪和快乐。"







#### 服务之星—— 代孟

尊敬的领导们、同事们:

很荣幸被评为 2018 年华东区的服务之星,这是对我工作上的肯定,也是对我做好今后工作的一种鼓励。能获得这个奖项十分高兴,在今后的工作中,要更加严格要求自己,把自己的工作做得更好。

服务有时候很简单,就是简简单单的一个微笑,一个举动,一个手势,或者一句问候,但你得到的却是客户最真诚的感激。在服务过程中,曾经有位旅客在进厅完成登记、放下行李以后,就立刻去洗手间了。当他的班次已经开始检票了,旅客还没有出来,我很是着急赶紧给客人打电话,告诉客人他的班次已经开始检票了,等了几分钟客人还是没有出来。我再次给客人打了个电话,并告知客人时间比较紧,我会拿着他的行李在洗手间外面等他,并且护送他到检票口。最后赶在停止检票之前让客人顺利进站,客人道了声谢谢之后就立刻登车了。

在以后的工作当中,我将不辜负领导和同仁的的期望,更加尽心尽职,抱着务实认真的工作态度,并不断学习提升自己的工作技能,迎接新的挑战!用实际行动为公司的发展尽自己的绵薄之力!





#### 服务之星—— 王蓉

"很荣幸获得了最佳服务奖,我很意外也很感动。感谢客户对我工作认可,感谢同事对我工作的帮助,也感谢公司领导对我的信任!服务于销售是密不可分的一个环节。我们需要的不是狭义的,短暂的,而是长久的持续的广泛性地销售。所以我们得维护好我们的客户。服务虽然是在成交结束之后,但是它却关系着下次的成交和转介绍的成功。那么怎么样才能让你的服务感化客户呢?那就是真诚地关心。服务等于关心,关心就是服务!分内的服务你和你公司应该做的,都做到了,客户认为你的公司还可以。边缘的服务,也就是可做可不做的服务你也做到了,客户认为你和你公司不但可以是合作的关系,同时也把你当做朋友关系。这样的人情关系,别人抢也抢不走。做服务行业有一个重要信息:我是一个提供服务的人,我提供服务的品质跟我的生命品质和个人成就是成正比的。相信在以后工作中,我会成为是每一位悦途客户的贴心管家!"



悦途实业 华北区域中心 霍风霆



#### 服务之星——霍风霆

悦途各位领导, 同事大家好,

我真得很高兴能幸运地获此殊荣,因为我知道公司团队中优秀的同事还有很多很多。在这里我衷心地感谢公司!

是公司给了我们广阔发展的舞台,让我们可以自主发挥,不断前行; 在这里,我们耕耘就有收获,付出就有回报,在公司工作的半年多时间里, 我真真切切地感受到了公司的和谐、温馨、年轻和朝气,相信每一位同 事都深深与我有同感,由衷地为在公司工作、为自己是公司员工感到无 比自豪和快乐!

其次,要衷心感谢各位领导和各位同事,工作期间你们给予了我们太多无私地关怀和帮助,在进步的时候给我们以鼓励,在困难的时候给我们以帮助,工作中对我们信任,生活中给我们关怀,正因为这些,才使得我们成长的路更加顺畅,取得的成绩更加优秀。衷心地谢谢大家!我要代表我们部门的兄弟姐妹感谢我们何经理的谆谆教诲和培养,经理,谢谢你!谢谢你信心百倍地带领我们一路向前。

最后,我还要真心感谢公司的每一位同事,感谢你们对我工作的支 持和帮助,感谢我们大家一起营造了一个如此温暖和开心的工作氛围

回首工作的半年里,公司一直站在员工的角度考虑问题,总是给予 员工可靠的肩膀,公司也是往更高端的服务靠拢,给予商务会员一些有 利的服务,服务更精致价格定位更准确,算是一点小升华,这一切无疑 让我们所有员工看到了公司的大步发展和蓬勃生机。我们自己也是认认 真真工作,踏踏实实奋斗,因为我们知道唯有努力工作,才是对公司和 所有关心我们的大家最好的回报。

我相信在公司领导的正确引领下,在公司优秀团队的不懈努力下,公司必将取得新的成绩。我们信心十足,我们更要以百倍的热情和干劲投入工作,胜不骄败不馁、认认真真、勤勤恳恳、一步一个脚印、努力争取更大的成绩!我们更应戒骄戒躁,努力拼搏,做为销售员,更要有"逢山开路,遇水架桥"的精神向前冲,在狗年之际,让我们一起努力做来年的先进。同时,我也相信,新的一年我们公司一定会发展的更好、更上一层楼!

最后,给各位同事及领导拜个晚年,恭祝大家 2018 发发发! 狗年 大吉大利! 也衷心祝愿我们的公司发展蒸蒸日上! 谢谢大家!





#### 服务之星—— 胡君

尊敬的各位领导、亲爱的同事们:

大家好!这次,能被评为创新奖荣誉,我感到非常高兴与荣幸,首先感谢公司对我的厚爱与信任;感谢领导对我的关爱;感谢同事们对我的认可;自从我和大家一起相聚在悦途这个温馨大家庭中的那天起,虚心学习、认真工作、更好的服务于公司便是我的工作职责。所以,我始终努力在各方面完善自我、提高自我,能得到此份殊荣需要感谢领导对我的信任和包容,感谢同样优秀的同事对我的支持和帮助,当然这也是一种激励,激励我在以后的工作中需要更加努力进取,做好让每一个客人都有宾至如归的感觉,主动提供茶水服务,还有微笑对人,让客人满意才是对我服务最大的肯定。





#### 微笑之星—— 刘珊

"首先很荣幸获得今年悦途出行的微笑之星,是同事之间大家的相互帮助,配合,理解,谦让,才让这份殊荣归功于我,这不仅仅是我个人的荣誉,也是我们所有人的荣誉,很感谢领导对我们的认可,这是对我们的一种肯定,也是对我们今后工作的一种鼓励。

微笑会使我们每个人拥有一个美好心情,工作中我始终带着甜美的 笑容服务的每一位旅客,坚持"热情友好,宾客至上"的工作原则,即 使是面对他们的不友善的言语我也会努力做到耐心细致的优质服务,我 想这是最能体现工作能力的一剂良方。

这次获得"微笑之星",我会倍加珍惜目前的工作,争取在未来的工作中把本职工作做到更好。"





#### 微笑之星—— 朱春娜

"大家好,我是天津南站贵宾厅的朱春娜。很开心获得这次"微笑之星"的奖项,对于我来说这是公司对于我工作的肯定,更是对我的一种激励与鼓舞。在这期间很感谢领导对我的栽培和同事的帮助。获得这次奖项,不仅是进步的起点,也将是我今后工作里的鞭策和动力;它将推动我更加努力的完成工作。在今后的工作中,我将不会辜负领导的期望,不断的去学习,提高自己的综合素质,也会更加尽心尽责,保质保量的完成工作,认真接待好每个顾客。在2017年完美的结束,在2018年里也会和每个悦途的家人创造更好的成绩。"





#### 奉献之星—— 王婧

"首先要感谢领导的关心、信任和厚爱,感谢各位同事的支持和帮助,感谢悦途给了我们一个好的平台,并祝悦途在以后的发展芝麻开花节节高!

回顾在悦途四年的日常工作里,是紧张、繁忙而有序的。从去年年初,郑州东被分到华北区到今天一年里,华北区李总,雪松经理悉心指导下,经过这一年的努力我们郑州东又上了一个新的台阶。作为悦途的一份子我感觉非常的荣幸,在公司的业绩中,就我个人而言,我只是尽量做好属于自己岗位上的日常工作,尽自己最大的努力尽心尽力的去完成每一次任务,总结经验,从经验中学习,尽量将自己的日常工作争取一次比一次做得更快更好,尽可能的提高日常工作效率,与同事相处和睦,合作愉快。2017年,这一年得到了公司的认可,这对我是极大的鼓励,这次年会获奖也再次向每位员工传达与说明了只要你努力,只要做好了属于你的那份日常工作,就会有回报这个平凡的道理。我也坚信,今后的日常工作一定会更勤奋,做得更好。"



#### 微笑之星—— 吕丹丹

"2017年8月,我有幸加入广州悦途网络科技股份有限公司,在这半年多的工作中,本人随着公司的发展而成长,一路走来体会了很多挫折、压力、失落以及喜悦,也因为这些压力和挫折让我得到了更大的成长和进步,让我为公司的发展贡献了一份力量而倍感荣幸,这份荣幸也将促使我为今后的工作更加努力。

有今天的成绩我深信三点,也想与大家分享一下我的心得:1:做好客户信息的收集,目标明确,合理科学的工作方法。2:用心对待每个意向客户,服务好每一位客户。3:好的心态积极向上,持之以恒,多花时间总结和学习。2017年的荣誉已成为历史,2018年是全新的一年,也是自我挑战的一年。我将不辜负领导的期望,更加尽心尽职,努力工作,并不断学习提升自己的工作技能,用实际行动为公司的发展尽自己的绵薄之力。

最后, 忠心的祝愿大家在新的一年里工作顺利, 身体安康, 合家欢乐, 万事如意。"





悦途实业 华南区域中心 王志敏



#### 奉献之星—— 王志敏

"感谢公司领导和同事们对我的信任、支持和鼓励,我由衷的感谢你们。常言道:一粒种子,只有深深的一定不负所望,再接再厉,做好,做优、做精本职工作,努力在业务上有更新的建树、有更大的提高,为悦途的发展贡献自己的力量!"

悦徐之星 YUFTU STAR 悦途之星 YUETU STAR





#### 奉献之星—— 高明

"非常荣幸能够被评为公司华东区的"奉献之星"。衷心感谢公司 各位领导和同事对我的关爱和认可,给予我这个自我发挥的平台!其次, 要衷心感谢区域杨总、国旅王磊总、彬斌总及其他各位领导。感谢工作 期间你们给予了我们太多无私地关怀和帮助,在进步的时候给我们以鼓 励,在困难的时候给我们以帮助,工作中对我们信任,生活中给我们关 怀,正因为这些,才使得我们成长的路更加顺畅,取得的成绩更加优秀。 衷心地谢谢大家!

本人自2014入职,担任苏州站及苏州北厅经理。苏州北站是全国 第6家商务贵宾厅,在工作的这四年中,本人随着公司发展而成长,一 路走来体会了很多挫折、压力、失落及喜悦,也因为这些压力和挫折让 我得到了更大的成长和进步, 让我为公司的发展贡献一份力量而倍感荣

回首 2017年,是公司发展值得纪念的一年,公司成立 10 周年,全 国各大高铁站、机场设立广发、悦途、国旅厅,这一切无疑让我们所有 员工看到了公司的大步发展和蓬勃生机。在这一年里, 我们自己也是认 认真真工作,踏踏实实奋斗,因为我们知道唯有努力工作,才是对公司 和所有关心我们的大家最好的回报。

2017年的荣誉已成为历史,2018年是全新的一年,也是自我挑战 的一年, 在以后的工作当中, 我将不辜负领导的期望, 更加尽心尽职, 努力工作,并不断学习提升自己的工作技能,用实际行动为公司的发展 尽自己的绵薄之力。"



#### 成长之星--田晓珺

来悦途半年有余,作为一名悦管家,对我而言给客户推卡成了我每 一天工作的核心,期间业绩没有大起大落,这是我所欣慰的。此次很荣 幸获得公司的员工进步奖项,对我今后的工作也是一种鼓励。这大半年 时间关于我个人给客户推卡的经验总结如下:

首先, 我会去通过观察客户, 简单说就是进来服务的同时察言观色 吧,简单做个筛选,不是每个带进来的客户都会去推,不理想的客户推 了也是白推, 反而会打击自己的自信心, 从而影响后面碰到优质客户推 卡的心理。

其次, 我会对比商务座跟悦途会员各自的服务权益, 我的大部分客 户都是从商务座转化而来,

当然,不是每个商务座都能顺利转化成我们的悦途会员,但是中国 大部分人的心理都是喜欢做比较, 你如果把两种权益列举给他们听, 他们 一对比就会察觉到我们的权益肯定是比商务座好得多,自然而然也就成功 一大半了,最后,也是最重要的一点,服务和第一眼缘非常重要,你想要 客户办你的卡就如同是让客户心甘情愿给我们为他提供的优质服务买单, 因此我们必须要做好服务, 服务先行, 办卡也就是水到渠成的事了。







### 成长之星—— 彭梦倩

客人,做好每一次接待工作。

共同的努力,2018 悦途会继续辉煌!加油!"

成长之星—— 郎家慧

"大家好,我是天津南站悦管家郎家慧,很荣幸获得公司华北区域

中心成长之星的称号, 在此感谢各位领导, 李成蹊总, 海滨经理, 高芹

经理以及各位同事在工作中给予我的支持和帮助, 使我能够以最快的速

度适应这份工作。也感谢公司给我们提供了这么好的一个平台, 自从加

入悦途以来,公司积极向上的工作氛围,深深感染着每一个悦途人,在

这样的公司里我感到无比自豪,每天干劲满满。在今后的工作中我也会

继续努力,一如既往,秉承悦途"悦己及人"的理念,认真对待每一位

2017 我们收获满满,2018 我们充满激情,相信通过每一位悦途人

"我是彭梦倩。很荣幸被评为2017年度的成长之星,这是对我工作 上的肯定,也是对我做好今后工作的一种鼓励。心中除了喜悦,更多的是 感动。因为这种认可与接纳,我觉得自己已融入到了这个大家庭。自己的 付出与表现已得到了最大的认可,这让我更加努力!

虽然我来公司的工作时间不长,但这是我发自肺腑的语言,回想刚 来的那几日,种种感觉和情景,仍历历在目。

无论是在生活上还是工作中,都得到了领导们的关心,让我觉得这 里像个家,温暖而亲切。因为新接触这个行业,总难免出差错,在不犯原 则性错误的时候,总能够得到领导的宽容,也从领导的眼神里可以读到: 知错就改就是好孩子! 在不责备的同时, 让人没有下次再犯同类错误的理

自 2007 年进公司工作至今,从一开始的不熟悉到慢慢孰能生巧,在 7.8月份的王者荣耀比赛中夺得厅内冠军,对我来说是一份成长也是一种 磨练,公司给予的奖励更是对我工作的认可,在公司领导的正确引导、各 位同仁的大力支持下,特别是站厅里的全体工作人员的分工协作,积极配 合下, 兢兢业业的做好自己的本职本岗工作。在公司运营制度的完善和执 行;规范而合法的进行服务工作;在以后的工作当中,我将不辜负领导和 同仁的的期望,更加尽心尽职,抱着务实认真的工作态度,并不断学习提 升自己的工作技能,迎接新的挑战!用实际行动为公司的发展尽自己的绵 薄之力!"





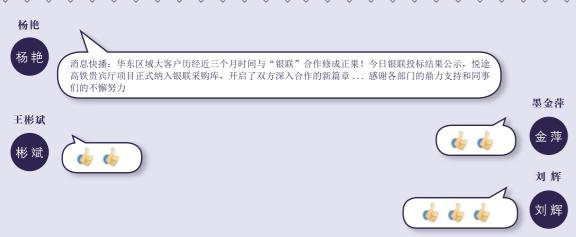


华南区域中心 田晓珺

## 与银联合作终于修成正果—— 悦途实业 华东区域中心

自2017年10月伊始,经过公司市场部、技术部与大客户销售部的通力合作,华东区域大客户历经近三个月时间与"银联"合作修成正果!整个流程从银联发起招标流程开始,历经合作部门携手奋进的积极准备、制作陈述方案,到投标前夜通宵制作标书,以及最终的投标现场准备,艰难的项目进程、艰巨的投标任务,都没有削弱团队们对拿下最大目标的十足信心。此次任务的圆满成功离不开几个部门同舟共济、群策群力的团队协作精神,及各位领导的鼎力支持。

银联投标结果最终公示: "悦途高铁贵宾厅项目正式纳入银联采购库,"从此正式开启了双方深入合作的新篇章,此举意味着银行仅从银联库中就能找到我们,并直接下单,感谢同事们的不懈努力! 既帮公司省去了与银行合作中繁杂的流程手续,也极大提升了我们双方的商务办事效率。



## 元宵节上海虹桥站 为客户送上温暖元宵

每逢佳节倍思亲!在这里,你们就是我的心!"正月十五闹元宵",浓浓的节日气息浸满上海虹桥厅,为了表达对客户一直以来支持的感谢与敬意,上海虹桥厅悦管家们早早地就忙活了起来,为当天到厅的客户送上一碗热乎乎的汤圆,让在元宵之夜依然在奔波途中的客户们感受到上海虹桥悦管家们给他们带来的用心与贴心。用一碗热腾腾的汤圆代替途中客户不能及时与家人团聚的遗憾,碗中的雾气瞬间笼罩在整个厅内,让原本就悠闲舒适的休息空间更增添几分润泽人心的暖意。

让客户满意一直是一切工作的出发点和落脚点,通过这小小的汤 圆营造客户与员工之间互相祝福、相互关怀的和谐氛围,也让大家真 切感受到悦途大家庭的温暖。今后,上海虹桥站悦管家们将坚持举办 各类活动,不断创新形式,进一步提升悦管家们的归属感和客户满意度, 提升悦途出行的品牌知名度。



## 悦管家销售精英榜

各厅销售技能标兵能手踊跃走到最前端,一方面努力服务客人,做好销售工作,另一方面,把自己最真诚最接地气的方法分享 给各位小伙伴,帮忙大家积极提升销售服务技能。今期,我们将为大家展示 12 月 -2 月的销售精英,同时也邀请济南西站的霍风霆、 杭州东站的张莹、上海虹桥站的彭梦倩他们为我们带来独特的心得和经验。

#### <u>②</u> 12月份(前15名)

排名	区域	站厅	销售人	金额
1	华东	宁波站	王艳宗	45116
2	华东	上海虹桥站	郭琼	41880
3	华东	上海虹桥站	徐浪莎	35616
4	华东	上海虹桥站	王凤	34490
5	华东	上海虹桥站	高雄	33456
6	华东	宁波站	胡君	33279
7	华北	北京站	崔学慧	32999
8	华北	天津南站	陈亚哲	30876
9	华北	天津南站	郎家慧	30694
10	华北	北京站	:朱慧敏	27244
11	华北	天津西站	霍婷	25090
12	华北	天津南站	张清清	25020
13	华北	北京站	:佟珊	23224
14	华东	上海虹桥站	丁杰	22933
15	华北	北京站	于佳鑫	22899
				• • • • • • • • • • •

#### ♪ 1月份(前15名)

排名	区域 站厅	销售人	金额
1	:华东 :杭州东站	袁凡	55885
2	:华北 :天津南站	郎家慧	44224
3	华北 济南西站	霍风霆	43486
4	华东:上海虹桥站	王凤	42735
5	华东:上海虹桥站	郭琼	40102
6	华东:上海虹桥站	徐燕俊	36922
7	华东:上海虹桥站	徐浪莎	34761
8	华北 天津南站	朱春娜	32324
9	:华南:广州南站	孟静	31349
10	:华北 :天津西站	霍婷	31328
11	华北 北京站	崔学慧	30393
12	华北 天津南站	陈亚哲	30288
13	华东 :杭州东站	张莹	28902
14	华北 天津西站	林平阳	28864
15	华东 上海虹桥站	丁杰	28232

#### 

排名	区域	站厅	销售人	金额
1	华北	天津西站	:王海滨	65598
2	华东	上海虹桥站	徐浪莎	63424
3	华北	济南西站	霍风霆	57766.2
4	华东	上海虹桥站	王凤	57299
5	华东	上海虹桥站	彭梦倩	57187
6	华东	上海虹桥站	高雄	34880
7	华南	贵阳北站	孙菁	27510
8	华东	宁波站	刘辉	26000
9	华东	上海虹桥站	郭琼	25286
10	华北	天津南站	郎家慧	23174
11	华南	长沙南站	王蓉	22899
12	华北	济南西站	吴丹	20975
13	华北	天津南站	陈亚哲	20487
14	华南	汉口站	田晓珺	20246
15	华东	上海虹桥站	徐燕俊	20020

### 口才不重要,客户信任才最重要

——济南西站 霍风霆

通常人们认为销售工作从业者一定能言善辩,巧舌如簧。但我认为最重要的是赢得别人的信任。他们在与客户的沟通中,善于聆听,善于在推卡中了解客户的需要,因此往往事半功倍。在与客户沟通中找出解决客户需要的服务是我的待客之道,也以此成就我的销售业绩,还记得那天中午有3位旅客进厅休息,正好赶上中午吃饭,我热情接待他们进厅,帮他们搬运行李,安排入座,他们看上去都有着奔波的辛苦与疲惫,询问过客户需求后,我将热腾腾的红茶端到他们面前,并刻意提醒:"烫,请小心饮用",接着他们从盒子中拿出一只真空包装的德州扒鸡,请求我的分盘帮助,尽管我撕得不是很专业,他们仍笑着说:"小姑娘在家不做饭吧?"我嘻嘻一笑问道:"那先生出差多吗,您可以了解一下我们的会员,"听到他们说"再说吧",我便知道他们想先吃饭,就不



再提这事,后来得知他们想喝粥,我主动掏钱去楼上买,端下来后告诉他们我用员工价帮着省了3块钱,他们很满意地夸我真是个好姑娘,就冲我这服务肯定要办一张会员卡了,他们坚定地说相信我。所以你看服务是多么重要啊,可能一开始他并没有对你的卡感兴趣,也没有想要了解,但是你优质的服务和顾客解决的难题的速度,让他想要办理并尝试一下,这件事让我很意外,而这就是感情的力量,他们能从你的细心和真诚中感受到你值得信赖,这种冲动消费的客户大有人在。

作为服务人员的我们该如何服务好客户, 我总结了以下几点:

1. 有眼色(没事多观察客人,看客人要什么,第一时间送上去)。

- 2. 热情主动,主动询问客人需求,冷不冷,需不需要毯子盖一下,喝什么,热水还是红茶或者咖啡,我去给您端,别等客人喊你再去,还有答应客人的事,必须完成不要忘,比如给客户盯着登车时间等。
- 3. 面带微笑,不管遇到什么事,工作的时候都不要忘了笑容,笑容是我们必须的一项。
- 4. 心态要好,上班的时候心态放好,别给客人甩脸子,你要知道客人都是能给你带来财富的,没有了客人谁来给你开工资, 工作是一种态度。
- 5. 有精神, 上班就要打足了精气神, 让人看上去生气勃勃有朝阳。
- 6. 要学会随机应变,遇到难缠的客人,要知道怎么去应对,尽量满足他的所有要求,搞定他顺着客户最重要。
- 7. 卫生也要细心打扫干净,给人舒心干净的感觉。

#### 关于销售, 我总结出以下几点:

- 1. 充分准备。俗话说: "台上一分钟,台下十年功。"销售行业也一样,需要你对自己销售的产品有一个很详细、准确的了解, 这样才能为客户解答所有的可能的问题,同时也能让你自己的自信心大大提高,这是对一个销售人员最基本的要求。
- 2. 关注细节。一个销售人员需要的不仅仅是对客户和工作的热情,还要仔细观察客户的需求,用自己的话去打动客户,让他了解到你的产品能给他带来的利益,从而更快速地把咱们卡销售出去。
- 3. 注重方法,烘托气氛。 贪图小便宜是人的本性。很多时候客户不是对你的产品不动心,而是还没有足够的理由购买你的会员卡,这个时候注意环境的烘托,把成功案例摆在客户眼前,打破客户心理最后一堵墙,快速把产品推销出去。
- 4. 见好就收。销售要注意观察客户情绪变化,把握销售的最好时机,切忌喋喋不休的介绍产品,错失良机,要记住销售人员的最终目的是把产品推销出去。
- 5. 优质服务。做销售很重要就是维护老客户,所以对待客户应该尽可能的好,比如帮客户看着时间,替客户拎着行李, 护送客户到检票口,服务态度温和热情,要知道老客户给你带来的生意和利益是非常可观的。 谈不上分享,只是把我能想到的写出来,有什么不足之处,还请指教。

### 点滴悦途、友爱旅途 细心—耐心—信心—恒心—爱心—关心

——杭州东站 张莹

光阴似箭,岁月如梭,转眼间,进入悦途这个大家庭已有半年时间,从一开始的不了解到了解,过程是难忘的,但结果是美好的。想必小伙伴们也一样会有同样的感受,一分耕耘一分收获。

"销售做得好,服务肯定不会差"这句话常常能在我们经理口中听到,也正 因为领导们对工作的一丝不苟使得我们每一个悦途小伙伴也都不敢懈怠,尽心尽 力做好销售,做好服务,为杭州东站争创佳绩,为悦途这个大家庭越来越好,更 为每一位旅客能够有一个开心舒适的旅途,那么抓住每一位旅客的心,做一个心 与心直接的交流是重中之重,很开心能够跟并肩作战的小伙伴们分享我的日常销 售及日常工作。

所谓的日常销售就是随机应变,发挥自我,首先要对我们厅内所有的产品都知晓透彻,当你面对旅客的时候,才能轻松的像交朋友一样去给他介绍我们的产品是有多好,一定不能卡壳,一旦出现意外,自己紧张,旅客也不大会相信你所

描述的情形是真实的,产品内容和销售话术一定要密切吻合,更显现得出销售员的真诚与真实性;

第二要懂得试探旅客的需求,如果一旦发现旅客犹豫不决,那么就可以采取对症下药,根据旅客的需求推荐最适合他的产品,贴心与用心起步,就离成功不远了:

第三主动性要强,主动邀请旅客入厅参观或者直接引坐,接下来就是服务,服务好坏也会直接影响到卡的成交率,第

一杯茶不要忘记,且主动告知客人我们的自助餐台,如有需要尽管叫我们,客人心里会觉得很暖心。

心与心的距离在拉近,成功也就离你更近,要有耐心,有恒心,有信心,有目标,有欲望,更要有希望!

所谓的日常工作包括厅内卫生、厅内安全,相信每一位小伙伴都是从培训一路走来,要想行的直做得正,严谨必不可少,时时刻刻都注意这细节,不会有任何机会出差错,对自己要求高,工作质量自然会提高,人人都说"师傅领进门,修行靠个人",上心很关键。

总而言之一句话:争创业绩第一小家,光荣悦途前程大家,杭州东站及悦途大家庭的小伙伴们加油,共创美好未来,共勉!

### 不断提升, 砥砺向前

——上海虹桥站 彭棼倩

时光荏苒,如今距我进入悦途大家庭已将近一年,很荣幸公司能给予我这样的褒奖,在平时的工作中我会做到以下日常:

- 1. 根据贵宾厅服务行为规范:在贵宾厅开展迎宾、接待服务等工作。
- 2. 根据贵宾厅礼宾员日常行为规范:来严格要求自己的妆容、着装和仪态。
- 3. 对贵宾厅环境、设施设备的维护,营造舒适整洁优雅的环境
- 4. 积极响应客户需求,灵活做好服务使客人满意并获到认可
- 5. 积极主动的营销,完成每日公司给出的销售指标和会员发展指标
- 6. 每日贵宾厅的开厅,闭厅都准确无误的执行,并以拍照的方式将开闭厅的照片发到微信工作群里。

在日常的工作中,平时多与同事交流,向她们学习更好的服务并通过自身不断地学习业务知识,不断拓思进取,熟练掌握各方面业务知识,给客户提供优质贴心的服务,抓住客人的表述要点,并快速准确应对。懂得聆听客户的需求,给他们推荐适合自己的悦途会员卡,因此能大大提高销售业绩。我在公司组织的7、8月份的王者荣耀中获得站厅冠军,进入国内前十,并参加了公司在北京组织的王者会议,领会公司高层传达的会议精神,从中更大的了解了悦途品牌及发展史,并学习了更多的销售技巧,在同年10月份我被升为高级悦管家,这些成长都离不开同事们的帮助和领导的教导。

在日常的销售中,服务是最重要最关键的,只有给到客户细致的服务,贴心的服务,才会取得客户的信任,从而达成销售。 只有达到每位客人百分之百的满意率,才会为公司树立更好的形象,发展更多的会员。

我根据自己 2017 年的销售业绩,结合 2018 年站厅的销售目标,给自己制定了销售计划,计划要在 2018 年销售上要比 2017 年增加百分之十以上。

加入悦途这个大家庭快一年了,对我来说是一段成长与进步的历程,学习了很多并越来越完善自己,希望在以后的工作学习中可以不忘初心,不急不燥的继续前进,只要心里有明确的目标与超强的行动力,没有达不成的目标。我相信,只要自己全力以赴,在以后的日子里,我一定可以挑战更好的自己,为公司创造更多的利益。

#### 悦途出行最佳销售团队 12月 1月 2月 排名 区域 站厅 金额 排名 区域 站厅 排名 区域 站厅 余额 华东 上海虹桥站 213.077.00 华东 上海虹桥站 242.313.00 华东 上海虹桥站 293.635.00 华北 北京站 156.152.00 232.904.00 128.968.00 华南 广州南站 154.345.00 205.093.00 华南 128,815.00 华北 天津南站 华北 天津南站 163 788 00 华北 天津西站 126,936.00 华南 深圳北站 150 698 00 华南 深圳北站 122,826.00 华南 华北 105,573.20 华北 天津南站 95.087.00 华北. 北京站 80.655.00 华南 重庆北站 华北 济南西站 华南 贵阳北站 70.541.00 10 华东 杭州东站 65.790.00 华东 宁波站 50,499.00 华南 重庆北站 69.180.00

## "开门红"营销大赛正式拉开帷幕

随着快步迈入 2018 年,新的征程已展现在我们眼前,为打好 2018 年全国零售业绩的第一仗,公司特举办"瑞狗迎春"开门红营销竞赛。正所谓:"金鸡飞去瑞狗来,瑞狗迎春红门开,奋战三月夺殊荣,冲破千万收桂冠!"。大赛将历时三个月,自 2018 年 1 月 1 日正式启动以来,各大区及上铁旅行管家事业部已作为作战军区参加本次竞赛。由各大区总监、事业部总经理担任军区司令,各区域运营经理、事业部运维负责人担任军区政委,站段经理及站厅经理担任各级作战地域(即. 站厅)作战部队的一线指挥员,各站厅礼宾员担任作战部队的战斗尖兵。

各作战军区已制定了符合本军区战斗精神的战斗宣言、宣言队形、部队军歌及"部队徽章" 图案,并在2月8日年会期间"开门红"环节中进行了正式发布。各军区司令已代表各作战军区,在年会开门红环节认领了作战任务,并在现场将军区作战任务的各战役目标下达至军区各战斗部队。各作战军区最终能否获得胜利,能斩获多少战利品,将取决于各军区作战部队在竞赛时间内所完成的最终战绩(销售额)。各作战部队指挥员及该部队战斗尖兵所获战利品,也取决于本作战部队在竞赛时间内所完成的最终战绩(站厅销售总额),各战利品及殊荣将于2018年4月核发。

在全国各大区、各站厅同事的积极参与和共同努力下,各大区(事业部)、各站厅都充分传达及领会了开门红营销竞赛的活动宗旨。通过各区总和站段经理的大力推动以及员工的积极参与,各大区(事业部)、各站厅都在年会开赛期间坚毅地立下了各自的大赛目标,活动效果及现场反应最终都超出了预期效果。同时借助这个活动,公司也涌现了一批又一批齐头奋进、力争上游的营销团队,期望各大区(事业部)、各站厅能在竞赛期间取得优异成绩,就让我们以此为基础,携手共进继续实现2018年全国业绩的宏伟目标吧!











## 悦管家 同步航空服务专题培训

从2018年3月1日开始,悦 途出行联合悦途实业全面开展"上 海虹桥旗舰厅"打造专项工作。为 有效、高效、实效的完成这一阶段 的工作目标,提供旅客在选择悦途 贵宾厅时,体验到宾至如归、细致 入微的服务感受,特制定此培训计 划,提升一线站厅经理日常培训管 理水平,提高悦管家服务与销售技 能,塑造高品质、高格调的服务品 牌,及良好优质的用户口碑,打造 一流的高铁出行品牌。

华东地区为重要大区, 为给悦 途全国站厅树立榜样, 推进悦途贵 宾厅标准化进程, 实现贵宾厅硬件 软件升级,提升服务质量,提高销 售业绩。将在2018年4月成立上 海虹桥旗舰厅, 并将其打造为重点 站厅、旗舰站厅, 在全国范围内树 立标杆、榜样,从而逐步实现全国 范围内贵宾厅优化升级。因此, 3 月6日至3月13日于上海办公室 会议厅开展的重点培训计划旨在将 服务标准化, 流程规范化, 提高一 线管理人员职业素养,提高礼宾员 岗位技能, 让旅客感受服务品质, 从中体会获得感,并因此提升悦途 品牌美誉度,增强行业竞争力。



此次服务专题培训再次掀起了"悦管家"站厅接待服务销售技巧的学习热潮 也让站厅一线员工能真正掌握自我提升的能力 培训最终在全员的积极配合中圆满落下帷幕

经过为时一周的"悦管家"专项培训,精准定位了实现"悦管家"综合素质提升的需求,每位培训参与者都因此树立了职业角色认知感,较好地优化了个人形象,服务专业技能和沟通能力也从而提升与改善。期间,各站厅经理责任感倍增,每人都为积极推进和监督培训进程而悉心值守,根据培训要点及时发现问题并给予反馈意见,并基于自身需求提出相关看法。

# 您的满意是我们继续前进的动力

#### 拾金不味 精神可嘉

—— 天津南站悦管家 陈亚哲、郎家慧

2018年1月17日,客户致电表扬,因物品遗落到车站非常着急,后续联系厅内礼宾员,厅内工作人员非常负责的帮助客户寻找,最终找到并归还于客户,表扬天津南站陈亚哲、郎家慧拾金不昧,称工作人员服务特别好,非常到位,并且后续会介绍身边朋友或同事体验购买我们会员卡,希望更多人享受到我司优质的服务。

#### 客户的信任是我们进步的基石

—— 天津站全体悦管家

客户致电表扬天津站全体礼宾员,服务品质都非常好,始终如一,并表示由此能看出贵公司对员工职业素质的良好培养与教育,让自己更相信贵公司的实力,因此自己以后将会更信任、更愿意使用悦途出行贵宾厅服务,希望悦途出行越做越好!

#### 为客户所想,竭诚服务!

—— 武汉站悦管家 张飘飘

客户致电表扬武汉站礼宾员张飘飘,表示对站厅的礼宾员 张飘飘的服务态度及工作效率一直非常满意,不管是迎宾 还是服务都尽职尽责做到最好,竭尽为客户所想,服务主 动周到并热情贴心,望大家可以像其学习!

#### 急客户之所急 赢得客户好评!

—— 哈尔滨西站悦管家 王婧宜、马杰

客户致电表扬哈尔滨西站王婧宜、马杰两位同事,客户表示他的包丢在了哈宾西站贵宾厅,礼宾员捡到后,立刻和客户取得了联系,王婧宜、马杰这种拾金不昧的精神得到了客户的充分肯定及大力表扬,特此通报表扬,望大家以她们为榜样,发扬助人为乐的精神,为公司及自我营造良好的服务口碑!

#### 悉心真挚,守岗尽责

—— 商丘站悦管家 霍晴晴

客户来电表扬商丘站贵宾厅服务,接待热情、细致周到, 表示悦管家霍晴晴始终以微笑面对客户,把优质服务带给 客户,让客户感到宾至如归,并且非常满意,因此特意感 谢礼宾员霍晴晴对于客户的悉心服务。

#### 用服务博赞誉,以真诚换真情

一一 北京站全体悦管家

年卡会员一直以来对北京站员工的服务感觉很满意,"服务旅客要从点滴做起,旅客的事,哪怕再小,在我们眼里都是大事",这是北京站全体礼宾员的服务理念,对客户负责、对岗位尽责的态度赢得了客户对服务的认可,故特意送来锦旗。

## 全国贵宾厅新容貌展示

#### 站点展示:

蚌埠南站、合肥南站、南京南站、上海虹桥站





























www.yuetuvip.com 400-920-9966