

- 瞧,她是游客的咨询师
- 赞,她是“行走的地图”
- 飒,她是中山路历史文化城区的推荐官

游客服务中心里的老城复兴“密码”

始建于1908年的中山路106号商业楼,如今每天9时前会敞开大门,等待着来自五湖四海的游客。这座见证了老城115年风云激荡的一般重点文物保护单位,如今是中山路历史文化城区的五星级游客服务中心。在这里工作是一种什么体验?市民张静深有感触。透过她和同事们的工作日常,我们能感受到,在经历了历史城区保护更新攻坚战后,老城正以自己的“待客之道”“留客之法”,为拥抱“流量”、全面复兴做好了更充分的准备。

服务中心满溢温暖细节

老建筑活化利用,新业态持续导入,中山路历史文化城区在复兴之路上驰而不息。而要把“流量”变“留量”,只有这些还不够。不断提升文旅服务水准,是更为长久的待客之道、留客之法。

乘2023山东省旅游发展大会东风,今年3月,位于中山路106号的游客服务中心正式开门纳客。经历了修旧如初的修缮后,这座老建筑灰白外立面呈现时光雕琢的痕迹,孟沙式屋顶有牛舌瓦覆盖,上开拱形、弧形和三角形老虎窗,独具历史韵味,但醒目的门头可以让市民、游客在需要帮助时一眼便可以看到。而走进中心,能看到更多透出一座城市温度的细节。

“我们将可以为市民、游客提供的便民服务项目,制成了清晰的标示图,挂在墙上,这样他们一进门就可以了解到我们能为大家做些什么。”张静告诉记者,服务中心目前主要可以为市民游客提供周边的景区介绍、游览线路和游览活动等咨询服务,同时还能提供免费饮用水、雨伞、全覆盖WiFi、医用急救箱、共享充电宝等便民服务。此外,市民游客还可以在这里休息,借用轮椅、婴儿推车,寄存物品。干净整洁的卫生间大大提升了游客景区如厕的好感度,而母婴室则让家有幼童的妈妈们安心不少。中心内还设有资料展示架,放置了游览区域地图和旅游宣传资料,LED大屏循环播放着“上街里”正在进行的活动内容以及历史城区宣传片,为游客提供活动资讯的同时,也加大了老城区改造复兴的宣传力度。

服务游客成为“行走的地图”

“您好,请问有什么可以帮您的?”这样的话,张静每天可能要重复上百遍。“您好,可以用一下卫生间吗?”在了解到游客黄女士的需求后,张静满脸笑容地将她和朋友指引到卫生间处。从卫生间出来后,黄女士又咨询了三江里的具体位置。张静详细清晰地指明位置后,还贴心地提醒她们可以接水喝,将行李寄存存在中心内,轻装前往景点。“中山路非常有‘青岛味道’,街头装置又很时尚,我们在这里玩得很开心。有这样的服务中心对游客来说太方便了。”



张静为游客指引卫生间位置。张琰 摄

黄女士从深圳远道而来,谈起中山路之行不吝赞美。

据张静介绍,在游客服务中心,每天解答最多的问题就是问路。记者了解到,中山路历史城区十几万平方米,更新改造工作推进以来,这里新业态不断生长,网红店层出不穷,仅停车场就有12个、公交车站点13个,要清晰地指明路线,中心专门印制了罗列地标的地图。但是为了更好地服务游客,工作人员需要让自己犹如“行走的地图”,可以随时从大脑里调取路线数据,而且这幅地图的版图还不仅仅局限于中山路历史文化城区,因为有些游客还会咨询青岛其他区域的景点,甚至是省内其他城市。

“为了推介历史城区内的网红景点,增进市民、游客对区域的了解,市南区自今年春节以来推出了多项打卡网红景点集章活动,深受年轻人喜欢。”张静说,每次帮这些年轻人指明集章地点后,他们总是特别开心,这种情绪也会感染中心的工作人员。

每天送出感动也收获感动

游客服务中心的工作看似简单,实则繁杂琐碎且重复。周一至周四,早晨9时正式开始工作,晚上8时收工;周五至周日下班时间会延长至晚上9时。中心的工作人员实行倒班制,正式上岗前还要经过岗位职责、功能区介绍、常见问题答疑、上街里项目学习、形体礼仪、应急措施等培训。张静告诉记者,日复一日地重复着相同的工作,可能会令人感觉有点枯燥,但实际上每天都会有一些“小插曲”发生,考验着工作人员的应变能力。

随着中山路历史文化城区的再度“翻红”,市民、游客纷至沓来,不少外国友人也闻讯走进老城,触摸百年肌理。“有一次,游客服务中心还未到营业时间,我提早到岗,刚做好工作准备,就来了一名外国游

客。”张静有良好的英语口语表达能力,表现得比较淡定,谁知对方一开口就是一连串俄语,不太会讲英语,张静只能跟他连比划带猜地交流,后来搞清楚对方想购物,在指明具体位置后,对方一脸感动,再三向张静比划着表达谢意。“在帮助别人的过程中我们也有获得感、成就感,这就是我们工作的意义所在。”张静感慨地说。

在服务中心,张静和同事还常会遇到老年市民群体,有些甚至年逾耄耋,他们往往曾是中山路的老住户,后来搬离,听说老街更新改造后发生的新变化,都想来寻找记忆。“前段时间有位原来住在四方路的80多岁的老人来咨询,到城市记忆馆打卡后看到了自己老房子的照片,特别激动,给我们留言洋洋洒洒写了很长一段话。”张静说,从字里行间能看到老人对老城割舍不掉的爱以及看到老城焕新的喜悦,“这种真挚的情感也让我们感动。”

张静说,在老城作咨询工作者,在为他人提供服务送去感动的同时,也不断收获着感动,这种感动源于市民、游客对他们工作的肯定,也源于更近距离地感受到历史文化城区复兴迅疾的脚步。

观海新闻/青島晚报 记者 张琰



母婴室内的宝宝护理台方便宝妈照顾孩子。



游客服务中心的便民服务项目制作成清晰的标示图悬挂在墙上。