

2025·1·21 星期二

新闻热线 15504501528

他们是承接景区大事小情的“超级管家”
帮游客找孩子时跑得比谁都快……

走近索菲亚背后的“顶流”力量

生活报记者 吴海鸥 王雪莹

来到哈尔滨,怎能不去一趟索菲亚?作为闻名遐迩的地标志性景区,许多人都想一睹这座拜占庭风格的百年老教堂的风采,感受热烈且浪漫的氛围。其实除了美景之外,最让大家念念不忘的还有这里浓浓的“人情味”。

你有注意过吗?游客服务中心有个风风火火的小姐姐,一会儿忙着给游客办理寄存,一会儿忙着指路,自己吃了个午饭都得抽空,里面的饭盒刚打开又盖上,反反复复,硬生生地把“热乎饭”变得冰冰凉;还有广场上那些穿着厚重,但帮家长找孩子时跑起来比谁都快的秩序员;还有教堂咨询服务亭里那个长相甜美,总是笑盈盈地为游客答疑解惑的女孩……一年四季,暑往寒来,他们总是以饱满的精气神儿奋战在景区的第一线,用爱心、耐心、真心、暖心默默守护着每一位游客。

聊起大家的辛苦,这群可爱的人几乎都会说:“我们领导更辛苦!”相比“各守一摊”的工作模式,景区的领导们不仅要想到各种创意、听取各种建议,还必须从全局考虑,升级设施服务、强化服务内容,力求给广大游客和本地市民最好的体验。

今天,就让我们走近这群可爱的人,了解索菲亚背后的“顶流”力量。

承接景区大事小情

杨莹是游客服务中心的“超级管家”

景区的游客服务中心,总是热闹且忙碌的。杨莹和她的同事们从每天早上九点半起,就要以饱满的精神气儿迎接游客们的到来。

“你好,离这里最近的邮局怎么走?”

“请问在哪儿能买到红肠?”

“有感冒药吗?”

“能帮我接一杯热水吗?”

“机场大巴都是几点发车?”

“我的衣服开线了,能帮缝一下吗?”

这些可不是游客服务中心一天的接待量,没准儿在十分钟的时间里,杨莹和她的同事们就要解答十几个甚至二十几个问题。赶上午饭时间,她们也几乎没有顺顺当当地吃过上一口热乎饭。

在杨莹眼中,游客服务中心的工作看似很细碎,但其实都不是小事。拿帮游客免费寄存行李来说,就发生了许多故事。一些粗心的游客,经常忘记取走寄存的行李。为了保障第二天能提供给其他

找孩子比谁跑得都快

张云峰率安保队“守护”游客

与游客服务中心配合默契的,还有景区20多位秩序员。每天早上八点半他们准时到岗,开启一天的巡逻工作。

在索菲亚景区,游客们无论遇到什么大事小情,首先求助的都是游客服务中心和巡逻的秩序员。小到找帽子、手套,大到找手机、电脑,甚至找孩子也完全相信他们。

这群普通又可爱的人都赢得了游客们的认可和称赞。



提供双语服务 看护“寄存”的孩子

季雪丽在志愿者服务窗口答疑解惑

教堂前新增设的咨询亭,配备了专业双语导游及志愿者团队,95后季雪丽是其中一员。每天上岗后,她都会不间断地为游客答疑解惑。遇到外籍游客或不会使用手机购票的游客,季雪丽干脆跑到亭子外面,耐心地帮着操作。暖心服务换来了游客们的信任,季雪丽说,“经常有家长把孩子临时‘寄存’在这里,等办完事再来接走。”

考虑到亚冬会期间会有很多国际友人到访,景区还专门请来英语老师对一线工作人员进行线上线下培训,教大家使用最基本的礼貌用语。“不客气,祝您游玩愉快”“您有任何问题或需要进一步帮助,请随时找我”……在英语学习巩固群中,大家学得既认真又起劲儿。

再忙也不忘微笑

岳鹏飞陪您在街角咖啡厅邂逅温暖

有人说,冬日里的索菲亚就像是撒了糖霜的饼干,真真儿招人稀罕。在广场上,拍拍照、喂喂鸽子,冷了累了就到位于游客服务中心二楼的街角咖啡厅慵懒地享受时光。95后岳鹏飞是这里的咖啡师,工作服就像他的战服,一旦换上便能量十足。

“您好,请问需要什么?”“这是您的咖啡,请慢用”……虽然每天从早上九点营业后就要开启忙碌模式,但岳鹏飞和他的小伙伴们从不会被打乱阵脚。即便戴着口罩,游客们也能从他们的眼中感受到满满的热情。

岳鹏飞说,微笑与耐心的服务是自己应该做的。咖啡厅一侧的留言墙上,写满了天南海北游客的好评。有人说:“点单时会被耐心解答关于咖啡和甜品的各种问题,也会被提醒咖啡的最佳饮用温度和品尝小技巧,这种贴心服务真的让人感到温暖。”

升级母婴室、医务室……

索菲亚的美好离不开索菲亚人的付出

很多人说,索菲亚景区不仅景色美、环境好,服务方面也堪称“顶流”!其实这份肯定的背后,是所有索菲亚人年复一年的默默付出……细节上,景区下足了力气。温暖驿站升级成的零碳小屋,不仅能供游客取暖,还提供免费的姜糖水、热贴、充电等服务;升级后的母婴室和医务室配备齐全,其中,粉色系的母婴室内尿布台、恒温壶、婴儿床、沙发床、棉柔巾、湿纸巾应有尽有,满足了不同年龄段孩子和家长的基础需求。

这个冰雪季,索菲亚景区对大家的宠爱还在延续……

图片由景区提供

